

令和5年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：伊勢原愛児園

意見・要望等受付件数	8件
第三者委員への報告件数	0件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	5月中旬	野菜栽培をするための準備（服装等）をお願いしたところ、「もっと早く言ってほしい。」 「何事にも言うてくるのが遅いかな…愛児園は…」と言われた。	1.シングルマザーであり、仕事も忙しいので、 早め早めに（基本1ヶ月前・特に何かを用意する時は随時）伝えていくようにすること 2. 伝えることが遅くなった時は、遅くなったが大丈夫か等、母親の気持ちに寄り添った声かけをしていくこと 以上2点を職員に周知し、対応をしていくことにした。	否
2	7月中旬	3歳以上児のタオルは、ラップタオル以外はいけ ないのか？ （理由：毎日、使用すると乾きにくい、ラップ タオルは高くつく等）	同じ法人の比々多保育園の対応も聞き、職員で検 討した。 検討結果→基本、決められている水あそびの日は ラップタオルを使用する。その他の日は、子ども の身体を覆えるサイズのタオルであれば可（タオ ルを止めて着替えをしたいため、記名した洗濯バ サミ2ケも用意する）とした。 *そのことは、プリント配布及びメール配信をし た。（別紙プリント参照）	否
3	7月中旬	プールバックは使用した、しないにかかわらず 持ち帰らなくてはいけないのか？	同じ法人の比々多保育園の対応も聞き、職員で検 討した。 検討結果→水あそび（沐浴・シャワー）を行った 日は、持ち帰ってもらう。使用していない日の持 ち帰りについては、保護者や子どもの判断に任せ る。但し、取り違えや紛失等の責任は負えない。 とした。 *そのことは、プリント配布及びメール配信をし た。（別紙プリント参照）	否
4	10月19日	おやつ時間に、赤ちゃん用ではない市販のお やつがでているので、与えるか否かのご相談が できればと思います…と連絡帳に書いてくる。	担任・園長・栄養士と相談し、1歳児以降は、 普通食に移行しているので園では少しずつ与え ていきたい旨を伝えたと、「家でも練習し ます。」と言ってくれた。 ・本児の食べやすい形状にしなが、様子等を みていくこと、食べ具合等を保護者に細かく伝 えていくことを職員に周知した。また、園長も 後日、母に会えた時に市販のおやつを食べ具合 等を聞いたところ「少しずつ、食べられるよう になってきました。」と言っていた。	否

令和5年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

5	11月2日	「1歳児に味の濃い添加物等いっぱいのおやつを食べさせているのは納得できない。」「家でも添加物等に気をつけているのに…」 「もし、そのおやつを出し続けていくのなら、うちの子が休みの日限定でだしてください。」と言われた。	1.製造会社に「何歳から食べていいのか」を確認したところ、3歳以上児を対象にそのお菓子や他のお菓子を製造している。しかし、親御さん等の見守りの中では、「何歳から」という基準はない…という返事をもらう。 2.市内の保育園（公立・私立1園は除く）に、そのお菓子をおやつにだしているかを確認したところ、1/2の園は提供していたが、提供検討を考えている園もあった。 以上2点から、栄養士・事務長・園長で検討し、そのお菓子は3歳以上児のみに提供することにした。	否
6	11月7日	先日（11/2）の続きで、母親より「添加物の本を持ってきました。こんなにも危険だということを園長先生をはじめ、栄養士の方、保育士の皆さんに知っていただきたい。」「いつ返却しても良いので皆さんで回してください。」と少し、ご立腹気味でその本を渡された。	本に関しては、筆者と思われる方のサインが入っていたため、回し読みはせず園長が読み、職員におろして周知した。 とても添加物等に気を使っていることがあきらかなこと、10/19にも1歳児のおやつので相談があったこともふまえ、また、今後アレルギー対応をしていくことも考え、3歳未満児のお菓子はすべて、無添加・アレルギー物質無しの市販のおやつ提供をしていくことにした。	否
7	12月上旬	市役所から連絡が入った→「保育園で使用しているアルコール消毒液は強いのではないか」「市からの要請で行っているのか」「もし、アルコール消毒をするのであれば、入所時にアルコール消毒液使用の可否を確認するべきなのでは」とのことだった。	・母親に確認不足だったことを謝罪し、必要な時は使うこと、手荒れが気になる時は声をかけてほしいことを伝えた。 ・母親の言うことに納得できたので、「入園のしおり」に「アルコール消毒液使用の可否」の文章を追加し、入園説明会時にもそのことを伝えることにした。	否
8	2月14日	「献立表に献立名だけではなく、食材名も入れてほしい」と冬期個々面談時に言われる→園で食べた手作りおやつに、家で食べていなかった「栗」が入っていたため	1.園での給食食材一覧表は入園時に渡しているが、その食材がいつ提供されるかは献立名だけではわからないこと 2.近隣のこども園、小・中学校も食材名有りの献立表だったこと 以上2点をふまえ、栄養士に相談・検討してもらうことにした。 →献立表の形式変更をパソコンに取り込むことと、すでに3月分の献立表ができあがってしまっていたため、新年度4月から、食材明記の献立表に変更していくことにした。 →母親にもそのことを伝えると「助かります。」と喜んでくださった。	否

令和5年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：比々多保育園

意見・要望等受付件数	11件
第三者委員への報告件数	0件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	5月	2歳児保護者が担任から、給食を自分で食べず食べさせてもらってる、外遊びに出るときに靴が履けないので、履きやすい靴にかえてほしいと言われたとのこと。お気に入りの靴で去年は自分で履けていたのにと涙を浮かべて話をしてきた。	母親が泣いている状態を見た他クラス保育士が主任に伝え、話を聞く。昨年の本児の成長状態を伝えながら、落ち着かせてから降園した。今年度から療育に通うということで、母も不安に思っているの、少しずつ寄り添っていきたい。	否
2	5月31日	夕方2歳児の母親から、保育園に履いていった靴がない。担任に問い合わせたら、探したけどなかった、履いてこなかったのでは？と言われたとのこと。何を根拠にそんなことをいうのか？と言われた。	園長に伝わってなかったので、まずそのことをお詫びし、話をきく。その後、2階の他クラスの靴箱を探したところ、靴が見つかり、お詫びの電話をいれた。	否
3	6月1日	朝早番時保育士が様子を聞いたところ、園長に伝わってなかったこと、靴が見つかったこと（しっかり探してなかったのでは）と不信感をもってと怒っている様子。	降園時に主任からお詫びをしたところ、にこやかに対応してくれていたとのこと。園長は出張のため後日お詫びをする（5日にお詫びできた）クラス担任をはじめ、各クラスリーダーには、紛失した際には必ず園長に知らせること、クラス内だけでなく、周りの状況も確認することを指導した。	否
4	6月22日	保育参観時、室外からの参観の保護者（父親）が、自分の子どもが見れないと怒って帰ってしまう。主任が見えるところに誘導しようとしたがそのまま帰る。お迎え時に園長からもお詫びをしたが、「みなさん、自分の子を見たいでしょうから」といい怒っている様子だった。母親にもお詫びをしたところ、「順番に見てくださいと声掛けがあってもよかったのでは？前にいた人はずっとその場にいた。」との指摘があった。	事前に保護者に室外での限られた場所での参観なので、譲り合っての参観をお願いすべきだった。今後の参観方法の検討が必要である。	否
5	6月30日	0歳児の保護者より、子どもの体温が高いのは園内の気温が適切ではないのでは？熱中症が心配という意見があった。	担任より、室内はエアコンで気温調節をしていること、廊下はエアコンがないので気温が高くなってしまうことがあると伝えた。また、年齢が小さいので、体温調節も未熟だと思われる。エアコン使用については園長からも話をする。	否

令和5年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	8月1日	朝の登園時間について、学童保育の兄より30分早く登園してきている。兄と一緒にの時間に登園をお願いしたところ、できないと怒ってしまった。通勤時間と勤務時間を併せての送迎を伝えしたが、朝、兄の支度が遅い。兄に合わせると下の子が待てなくてかわいそうだ、とのこと。母が早出（6:30出勤）の日は父親が支度をするので、無理だという。	下の子を優先に考えていて、兄を叱り始めたので、気持ちを抑えるために母の早番の時の日にちを教えてもらうことにした。降園後、父親から電話があり、できないといわれる。母親に伝えたことと同様のことをお話ししたが、納得してもらえなかった。送迎時の決まりをお伝えしたが、理解していただくのには時間がかかりそうである。	否
7	11月11日	昨日、発熱のため迎えに来たときに、保護者が携帯電話の留守電を聞いてなかったことに対して、「留守電を聞いていれば、もう少し早く迎えに来れたのに」と言われ、早退してきたことに対する感謝の言葉がなかった。と言われる。	この園児は、体温調節がうまくいかないのか、37,6℃から37,8℃の発熱をくり返し、その都度連絡を入れているが、この日も午前中は37,6℃だったので、連絡をしたが折り返しの電話がなかった。午睡明け38,8℃の発熱があり、電話をかけたところ、「私だって仕事をしているから、すぐに出られない」との回答。それに対してのクラス担任からの言葉に不信感を持ってしまったらしい。それとなく発した言葉の解釈のしかたで、誤解を生んでしまうこともあるので、いい方には気を付けるよう指導する。	否
8	11月29日	アレルギー児の検査結果用紙（医師が記入するもの）に園名がなかったため、診断書料金がかったとのこと	園にある用紙は以前からアレルギー児の通院の際に渡していたもので、園名も保護者が書いて提出していた。今回、用紙には氏名・生年月日・クラス・園名の記入欄があるが、園名の記入がなかったことによる支払いをしたとのこと。市役所に確認したところ、この用紙は保護者が園での給食提供に必要なために医療機関に記入をしてもらうものなので、園での記入はしなくてもよいとの回答だった。30日の朝のミーティングで、今後用紙を渡すときには、園名まで書いてもらうことを保護者に伝えるということを職員に周知した。後日書類を提出した本児のかかりつけ医に尋ねたところ、比々多保育園の用紙の他に、もう一枚別のアレルギー対応用紙を持ってきた事がわかった。（4月からの入園予定）そこに園名等が書かれていなかったための料金徴収だった。降園時、母にこの話をしたところ、了承してくれた。	否

令和5年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

9	11月29日	アレルギー児の検査結果用紙（医師が記入するもの）に園名がなかったため、診断書料金がなかったとのこと	園にある用紙は以前からアレルギー児の通院の際に渡していたもので、園名も保護者が書いて提出していた。今回、用紙には氏名・生年月日・クラス・園名の記入欄があるが、園名の記入がなかったことによる支払いをしたとのこと。市役所に確認したところ、この用紙は保護者が園での給食提供に必要なために医療機関に記入をしてもらうものなので、園での記入はしなくてもよいとの回答だった。30日の朝のミーティングで、今後用紙を渡すときには、園名まで書いてもらうことを保護者に伝えるということを職員に周知した。後日書類を提出した本児のかかりつけ医に尋ねたところ、比々多保育園の用紙の他に、もう一枚別のアレルギー対応用紙を持ってきた事がわかった。（4月からの入園予定）そこに園名等が書かれていなかったための料金徴収だった。降園時、母にこの話をしたところ、了承してくれた。	否
10	1月25日	疾病迎え要請時の職員の対応について	目の充血がひどく、昨日通院をし、うつらないとのことでの登園許可が出て登園してきていたが、昨日よりも充血の悪化が見られたため、迎えの連絡を入れた。保護者（母親）が迎えに来た際に「お休みしてください」と言われた。医師から登園許可が出ているのにだめなのか？と父親からの問いかけがあった。保育士側の言い方により保護者の気分を害することがあるということを職員に伝えた。	否
11	2月8日	迎え時の職員対応について	2歳児クラスで夕方園庭に出る際に迎えに来る保護者に対し、荷物を取りに行ってから子どもの引き渡しをすることに対する職員間の連携がとれていない。クラスで再考し、どうしていくか考えていく。	否