

令和6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	4月1日	園で給食・おやつを食べさせてほしい。→食材・調味料等は持参するので、それを使用して調理・提供をしてほしい。	外国籍で宗教上の関係から、入所前から何度か給食・おやつについて話し合いは重ねていた。→食材でNG食品あり。（豚肉・ゼラチン・アルコールは調味料等でもNG）→アレルギー児と同様の対応にするか、弁当持参かで通園してほしいことを伝える。→しぶしぶだったが、OKとなり給食・おやつを食べている。	否
2	4月2日	氏名が間違っている。	確認したところ、市から送付された名簿が既に間違っていた。そのため、4/1入所にあわせて準備していたものが全てが間違っていた。保護者に謝罪し、正しい氏名のものに差し替えた。	否
3	4月5日	療育機関に15日/1ヶ月通っているのに、給食・おやつは半分も食べていない。給食費の減免等の計らいはないのか。弁当を作る材料費等も結構かかるので、考慮してもらえたら助かる。	入園のしおりには、長期欠席の場合のみ減免の措置あり→園として検討→園独自の配慮として、療育機関に15日/1ヶ月通っている児童には減免（半額）することになった。	否
4	5月28日	個人のアルバムも年度末にもらっているが、もう少し子どもの写真を見たい。連絡帳等からアップしてもらえないか。（個々面談時に保護者から要望としてでた。）	一人ひとりの写真を撮ることは、保育士1人～2人が写真撮影をすることとなるため、保育の手が足りなくなる可能性があること、その危険をおかしてまで個人写真を撮ることはやめるように理事長からの提言があった。→結果：年度末に個人アルバムを渡していること、理事長からの提言も伝え納得していただいた。	否
5	6月7日	子ども同士のトラブルが発生している。原因は、カードやメダルの取った、取らない、あげた、あげないでもめている。なかなか、親には本当のことを言わない。本当のところはどうか。	保護者からの話を聞き、担任がもめている子ども2人に確認したところ、カード1枚とメダル1枚をAがBからとってしまったと言っていた。子ども2人に「園には、必要のないものをもってこないこと」「物のやり取りは家の人の許可をもらってからにすること」「愛児園の中では、物のやり取りをしないこと」を再確認し、取ってしまったものは、明日返すように伝えた。保護者にも同様のことを伝えた。→6/10(月)に担任が返却確認をした。	否

令和6年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	6月7日	<p>子どもの同士のトラブルが発生している。原因は、カードやメダルの取った、取らない、あげた、あげないでもめている。なかなか、親には本当のことを言わない。本当のところはどうか。</p>	<p>保護者からの話を聞き、担任がもめている子ども2人に確認したところ、カード1枚とメダル1枚をAがBからとってしまったと言っていた。子ども2人に「園には、必要のないものをもってこないこと」「物のやり取りは家の人の許可をもらってからにすること」「愛児園の中では、物のやり取りをしないこと」を再確認し、取ってしまったものは、明日返すように伝えた。保護者にも同様のことを伝えた。→6/11(月)に担任が返却確認をした。</p>	否
7	10月24日	<p>前日の給食スープにカメムシが混入していた。他児が気がつき全て廃棄としたが、本児はスープまでおかわりして飲んでた。→前日に直接、謝罪(園長)していたが納得がいかなかったようで、次の日の連絡帳に記入してきた。</p>	<p>前日(異物混入日)に「異物混入のお詫び」メールの送信、掲示、直接、お会いしての謝罪を分園保護者に謝罪をした。(園長)誠意を持って対応したつもりだったが、納得はいかなかったようだ。小さい子が口にすると、身体にはいるものなので、保護者が心配するのは無理はない。分園での給食中の出来事だった為、私(園長)自身もその場にいたわけではないこと、どのような状況で入っていたこと等がまた聞き状態だったので、不信感がつってしまったのだろう。今後の対策としては、給食員に今まで以上に異物混入に気をつけてもらうこと、保育士には、配膳時に異物混入がないか」気をつけてもらうことを周知した。</p>	否
8	2月20日	<p>小さい子がラーメンショップ付近を散歩しているところを見かけた。保育士が、子どもたちを見ていない。泣いている子を置き去りにしていた。交通量の多い場所で、危険と思い思わず助けようと戻った。…等、保育士の子どもたちへの配慮、対応を考えていただきたいとの旨が、ご近所の方からTELがあった。</p>	<p>散歩場所や時間帯から、該当クラス職員に状況説明、事実確認等をした。園外なので、やはり、その対応は間違っていると注意をした。 *散歩時の職員の位置→子どもたちの列の前後には、必ずつくこと。細心の注意を払い、散歩等を行っていくこと。外部の人からみても安心・安全な散歩等を行うことを全職員と再確認をした。</p>	否

令和6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	13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	4月1日	新入園児（1歳児）の保護者から慣らし保育ができないとの意見がある。仕事が理由との事。慣らし保育の重要性を説明するが、できないの一点張り。結果、10日の慣らし保育のうち、3日間は朝の慣らし保育をやらずに後の日にちは協力していただけることになった。しかし、市役所の担当課や県の保育園利用者相談室に電話をし、苦情を伝えていた	初めに慣らし保育の大切さを伝えていたが、聞き入れたもらえなかった。園側でも、慣らし保育の時間も考慮した。結果日数はやっていただけることにはなったが、今後、慣らし保育の方法を考えていきたい。	否
2	4月8日	園のご意見箱に新年度の寄付するものの取り扱いについての意見があった。用意するタオル・ティッシュボックス・ビニール袋などはお金を徴収してでも、園で用意してほしいとのこと。同一意見2件あり。	法人等に伝え、検討していく。後日、今後の対応についてのお知らせを掲示した	否
3	4月15日	職員の態度についての意見があった。迎えに行っても挨拶もない。1回だけでなく何度もみられる。若い先生ではなく、ベテランの先生が挨拶できないのは人としてどうなのか？以前アンケートにも書いたが、改善されていない。市役所に伝えようかと思っている。転園も考えている。	職員に注意喚起をすることを伝えたのだが、納得がいかない様子。職員に伝えるとともに、全職員の意識改革をしていく。	否
4	5月9日	伊勢原市役所の担当課より、保護者から意見があったとの連絡。未満児の保育室が2階にあるので、災害の時に非難が難しいのではないかと思うとの意見。	園としては、部屋の配置を変えることは考えていないが、毎月の避難訓練をはじめ、職員全員が園児の安全管理をしっかりとしているということを示して市には伝えた。	否
5	5月21日	感染症（水痘）の疑いがある園児の保護者から、最初に通院したときに「これ以上増えたら水痘かもしれない」と医者に言われて自宅で様子をみていた。本今朝保護者から連絡があり発疹が増えていたが、園から言われてないので通院してないとのこと。本朝通院してほしいとお願いましたが、「もっと早く言ってくれないとこまる」「園から、通院してほしいと言われなかったから行かなかった。」と言ってきた。	昨日、様子を伺うため保護者に電話をかけたが、何度かけても通じなかった（留守電にもならず）。今朝保護者から電話があり、このようなやりとりになった。本日保育参加だったが、疑いがあるため、通院を促した。先週の電話のやり取りで対応した職員が感染症の疑いがあるとわかっていたとのことだったので、園側からも通院のお願いをするべきだったと反省した。	否

令和6年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	7月19日	夕方トイレ誘導の際、3歳男児が友だちの保護者のところに行き、荷物にぶら下がった。そのはずみで保護者がバランスを崩し倒れそうになる。担任と本児で謝りにいき、そのあと主任・園長が当該保護者にけがなどがないか声をかけ確認した。そのことを当該保護者が園児の保護者に連絡し、園児の保護者がうちの子が飛びついたりするのは、保育士がそばについていたら防げたのではないかとやってきた。	トイレの後は、言葉をかけると自分で部屋に戻れる園児なので、いつものようにしていた。園児の保護者は自分の子が担任・主任・園長から注意をうけたと思っていたようだった。そうではないことを説明すると理解いただけた。このとき、父親は保育士を威嚇するような態度だったため、法人にも連絡をした。	否
7	8月6日	1歳児保護者より給食のメニューについての意見がある。*1歳児にアイスクリームを食べさせるのか？*上白糖やマーガリンを三温糖やバターに希望。公立保育園の食材と違うことに疑問がある。	主任が対応し、法人と委託業者に相談して、アイスクリームは公立保育園でも提供している、砂糖類については、安全なものを提供している旨を保護者に伝える。	否
8	8月22日	4歳児保護者より以前高熱で早退し、その後家で40℃の熱。医師より風邪症状はないので熱中症の疑いと言われた。園での熱中症対策を知りたい。その後登園したときに保育士からの言葉かけがなかったとのこと。	高熱が出た時の園側の対応の仕方には問題はなかった（発熱をした園児と同様の対応）。登園したときも担任からは様子伺いの言葉をかけている。また、本児はあまり水分をとらないので言葉かけの他に、コップにお茶を入れのませている。この保護者は、担任だけでなく、他の保育士からも言葉が欲しかったと思われる。園での熱中症対策についても話をした。	否
9	9月11日	腕の傷、先生にやられた。と子どもがやってきた。他の子どもも先生がぶったと言っている。	保育士に確認したところ、このような事実はないとのものであった。また、周りからもこのような事実はないと聞き取りをした。しかし保護者は不信感を持ってしまっている。なぜ、このようなことになってしまったのか、疑惑を払拭していきたい。	否
10	9月24日	職員からの挨拶がない。保護者に気が付いているのに、伝達しか言わないのは人としてどうなのか？以前（4月15日）と同じ保育士だとのこと。降園後に母親から電話があった。	電話は主任が対応したが、怒りがおさまらず、園長から電話が欲しいとの事。翌日電話をするが、園長から謝ってほしいという事ではなく、該当する保育士に指導をしてほしいという。保護者との電話の前に全職員に指導をした。該当職員には個人的に指導をし改めるよう注意した。今後該当職員の言動を気にかけていくとともに、適切な指導をしていく。	否
11	1月20日	先週の金曜日、職員が荷物（布団）の中に靴を入れていたため、布団が砂だらけになっていた。直に入れるとはどういうことか？とお叱りをうけた。	運番の荷物をまとめた際の靴をそのまま布団袋に入れてしまった。当該職員・クラス担任・主任・園長がお詫びをしたが、祖母は納得しなかったようだ。当たり前のことだが、再確認の意味も含めミーティングで職員に靴のおろしかた（ビニール袋にいれる・別にして持ってくるなど）の指導をした。	

令和6年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

12	1月23日	親が仕事が休みの時には、保育料を払っているのに子どもは保育園を休まないといけないのか？と言われた。	父親の休みが定かでなかったため、担任が聞いたところこのような意見が出た。皆さんに休みの時には基本家庭保育をお願いしている（入園のしおりに記載済み）が、用事があるときには相談をしていただき、その時間の保育は可能だと伝える。前もって伝えていただくように園側からもお願いした。（以前に、引っ越しなどで保育依頼があり、園の方でも受け入れている）	否
13	3月14日	体調が悪いと伝えた時の保育士の対応に不満がある。すぐに電話に出られるようにしてほしいと言われたが、仕事をしていると出られない。	この保護者は職場が遠く、迎えの要請をしてもすぐに来れないため、すぐつながるようにしてほしいのと、自宅に祖母がいるため、母に変わり迎えに来てもらえるという意味を込めて伝えた。しかし祖母には頼めないと言う。電話の件は高熱が出た時に連絡をしたが、何度かけてもつながらず夕方まで預かったことがあった（帰宅後熱性けいれんで救急搬送）ためのお願いだった。基本、発熱等があった時などは、保護者にすぐ連絡することは変わらないが、今後、本児に限らずこのような時の対応を考えていく必要がある。	否