

平成29年度 苦情解決への取り組み状況

施設名	受付日	苦情内容	解決に至る対応
新砂田 保育園	平成29年7月	駐車場利用について 一部の保護者様が進入経路を守らず危険、 利用可能時間外に利用ため注意してほしいとお申し出がありました。	該当保護者様に直接事実確認をしルールを守って頂くようお願いし 園便り・園内掲示にて再度駐車場利用に関してのルールの徹底周知いたしました。
新砂田 保育園	平成29年8月	8月園便りの内容について 「兄弟どちらかだけの登園は基本できません」との記載したところ、 保護者様から「急に言われて困る、理解出来ない」とのご意見を 緑区役所へいただく。	入園のしおりに記載されている内容の再確認いただきました（4 月に全家庭に周知し同意書を得ているもの） 「ただし、感染症の可能性が高くなる等一緒に家庭保育が難しい 場合等は、受け入れます。」との内容である事を伝えたと、 相談者様にご理解頂けました。 園としても誤解のない文章表現を心がける事を、園長・副園 長・主任で共有いたしました。
新砂田 保育園	平成29年8月	園児の体操服の紛失について 職員の対応が足りず、紛失物が出てこないで直接役職者に 相談したいと保護者様より電話をいただく。	担任が貼り紙で紛失物の周知を行いつつ、クラス全員に口頭も 案内しましたが、クラスの中に長期欠席者がおりクラス全員に確 認するのに時間がかかり対応が遅くなっておりました。 保護者様の気持ちを真摯に受け止め、見つかるまでは園の備 品を貸し出しなど対策をとる必要があったこと、 同時に、紛失しにくい環境作りを徹底し今後この様なことがない 様に対策方法を職員全員で共有いたしました。
新砂田 保育園	平成29年9月	駐車場利用について 18時頃の駐車場利用者が多い時間帯に、保護者様同士が 立ち話してしまかなか駐車場が空かないので、 職員から保護者様に対して注意をしたり、文章を貼り出したりし てほしいとの要望をいただく。	該当と思われる保護者様に直接事実確認をしルールを守って 頂くようお願いいたしました。 園便り・園内掲示、幼児のクラスボードにて再度駐車場利用に 関してルールを記載いたしました。
しんほそぐち 保育園	平成29年4月	保護者様より入園のしおりに掲載されている持ち物の内容が分 かりづらいので教えて欲しいと依頼がありました。	全クラス次年度準備物等は事前にクラス内で見本を見せ、掲 示しての説明をしっかりと行うように改善いたしました。
しんほそぐち 保育園	平成29年4月	登園時、園児を預かった保育士がすぐに検温し体温がいつも より高いことを伝えると、どの園児にも同じ対応をしているのか？自 家で検温してから登園させているのに疑われているようで不快な 気持ちになったとお叱りをいただく。	保護者様に不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪いたしまし た。 今後の対応として、園児の体調についてはまずは保護者様に確 認し、声かけをおこない検温すること、 登園後すぐということを外気との気温の変化等も考慮しながら水 分補給をしながら様子を見ること、 また、どの保育士も保護者様とのコミュニケーションをはかり信頼関 係が築けるようにすることを全職員に周知いたしました。
しんほそぐち 保育園	平成29年6月	近隣住民様より園の駐車場利用者様が自宅前に駐停車を し、出入りの妨げになる。 自転車登園園児が急に飛び出してくることがある為、保護者様 へ指導をして欲しいと要望がありました。	状況確認後、下記対応策を近隣住民様へご案内いたしまし た。 園便り・園内掲示にて再度駐車場利用に関してのルールの徹 底。 自転車登園の保護者様には歩道側を利用していただくよう声 掛け。
しんほそぐち 保育園	平成29年6月	園児が午後園庭遊びを行い、自宅への帰宅後、ぐったり嘔吐 するなど熱中症の症状が見られた為、園での水分補給の摂取 ができていたのかと保護者様より説明を求められました。	担任保育士が1日の様子を保護者様に説明いたしました。 今後の対応として、水筒での水分補給だどどのぐらい水分を摂 取しているかがはっきりとわからない為、コップを使用し、しっかりと 水分が取れているかを目視し、同じ様なことがないように対策を していく旨を保護者様にお伝えいたし、ご理解いただけました。

しんほそぐち 保育園	平成29年9月	午睡時間中、園児がふざけていた際、落ち着かせる為、保育士が体を支えつつ右腕をつかみ落ち着かせました。 その後園児が右腕の痛みを訴えた為、保護者様へ連絡し通院をいたしました。 担当保育士は「午睡時に腕を下にしていた為痛みがでた」と思い保護者様に状況をお伝えしましたが、園児本人が言っていることと保育士の説明が矛盾している点があり状況説明が不十分な為、しっかりと教えて欲しいと説明を求められました。	園長が当日の様子を当事者園児・担当保育士・当日保育にあっていた主任に事実確認を行い、保護者様へ説明と謝罪をいたしました。 腕を軽くひっぱってしまったこと、腕を下にして午睡していたことなど事細かく説明し、子ども自身の思いも受け止めながら説明したことで、保護者様もご理解いただけました。
しんほそぐち 保育園	平成29年11月	保護者様から降園時間帯、帰園した園児達が駐車場で走り回り遊んでおり危険であると報告を受ける。	全クラス徹底し保護者様に声掛けを行い、園だより等で周知。 電子錠の使用により常に施錠するように対策いたしました。
しんほそぐち 保育園	平成29年12月	降園時、電子錠解除ボタンを園児が押していると保護者様から報告を受ける。	幼児クラスでは園児が触らないよう伝え、保護者様にも同様のご協力をお願いを掲示にて周知いたしました。
しんほそぐち 保育園	平成29年12月	近隣住民様より 夕方園駐車場が混雑しており自宅に入りにくく、出入りの妨げになるとご指摘をいただく。	状況確認後、対応策をご指摘をいただいた近隣住民様へ下記対策をご案内しました。 保護者様に、お迎え後は迅速に帰宅していただくようお願いした。 駐車場が混み合う時間帯に職員が交通整理を行うことができるようシフトを変更した。 (平成30年度4月から実施。17時30分～18時30まで交通整理)
しんほそぐち 保育園	平成29年12月	0歳園児がブロックを持って遊んでいる際に転等し、右まゆの上を切ったが、保育士が止血し、病院には連れて行かず保護者様へ連絡。 保護者様が心配され病院に通院された。 園長不在時の事故となり、園から病院に連れていかなかったこと、園長不在時の対応の不手際、当日の謝罪が不十分であったこと、怪我発生時の対応の不手際、園児玩具の対象年齢の確認等のご指摘をいただく。	園長が対応。 対応した主任・担当保育士から状況確認後保護者様と面談をいたしました。 保護者様から改善報告の要求があり、下記改善策を画面にて保護者様に伝え納得していただき、全職員にも周知いたしました。 <改善策> (1) 玩具について ・年齢に合った玩具の提供を行う ・玩具の提供は環境をしっかりと整えて行う ・成長や発達を促す玩具を提供する際は、危険が伴わないよう椅子やマットを用意し、落ち着いて遊べるようにする ・玩具の持ち歩き等危険な為、行わないように援助する ・早朝、夕刻時の玩具提供については安全に遊べる玩具を使用する (2) 怪我記録に詳細を記入し、全職員で対策を周知し、保護者様より依頼がある場合は怪我記録を提示する。 (3) 同じ怪我が起こらないように今まで以上に今後の対策を徹底し危険がないようにする。また、今後の対応策を保護者様にお伝えする。 (4) 担任以外の保育士も子どもの姿等を把握したうえで保育にあたる（朝礼・職員会議等で周知する） (5) 園長不在時の怪我対応 ・怪我の報告を今まで同様主任が行い、まずは怪我の処置をしっかりと行う。また、怪我の状況により病院受診への判断を主任が行う。（迷った場合は病院受診をする） ・園長に報告をする ・主任と担任で怪我の状況、今後の改善策を保護者様に詳しくお伝えする

ブライイト保育園 横浜佐江戸	平成29年8月	給食食材搬入業者の車が路駐駐車されており、通行の妨げになっていると近隣住民様よりお申し出があった。	給食食材搬入業者のドライバーに園で借りている駐車場のことを伝えておらず、今後は園の駐車場を使用していただくようお願いし、改善いたしました。
ブライイト保育園 大阪谷町	苦情件数：0		
ブライイト保育園 東京入船	平成30年2月	保護者様より、入園した際に延長保育を希望したのですが、返答がありませんとご指摘をいただく。	現在の状況を確認の上、延長保育を申請していただくようお願いいたしました。
ブライイト保育園 東京入船	平成30年2月	保護者様より、行事の時の食事提供にレトルト食品を使用していたとご指摘をいただく。	どんな時でも手作りを提供しますので、ご安心ください。とお伝えし納得していただきました。
ブライイト保育園 東京入船	平成30年3月	保護者様より、熱発時のお迎えの依頼電話が頻繁過ぎて不快だとお叱りを受ける。	状況からしかたない対応とはいえ、配慮が足りなかったことを謝罪。今後はもう少し配慮を検討するようお願いしました。
ブライイト保育園 東京入船	平成30年3月	保護者様より 突然靴箱のネームがはがされているとお叱りをいただく。	確認したところ新年度準備の際に確認漏れがあったことが判明。園長および法人本部より謝罪しました。
ブライイト保育園 東京入船	平成30年3月	保護者様より 行事の日に延長保育を断られたとお叱りをいただく。	年間のうち運動会の日などは職員研修などもあり、ご理解をいただいている状況。 説明の仕方が不十分で配慮が足りなかったと謝罪しました。
ブライイト保育園 浦和美園	苦情件数：0		
ブライイト保育園 横浜日吉	平成29年11月	保育の中で実施した「ミニ運動会」の写真掲示並びにDVD販売について、個人情報保護の意味で、保護者様の確認も取らず販売するということはいかがなものかとのご意見を、港北区区役所へいただきました。	ご意見を受け、法人本部と協議。 区役所に下記の園（法人）としての見解と対応を説明 ①DVD販売を中止すること ②個人情報の同意書については文言含め検討し再合意を依頼するなどの対応をとる 区役所に相談された保護者様が「DVD販売はしてほしい」と申し出ていたことで、今年度のDVD販売は予定通り行うことになりました。
ブライイト保育園 横浜綱島	平成29年10月	保育参加後、保護者様より家庭で出来ていることが、園では出来ないのは保育士が子どもに寄り添っていない為なので寄り添ってほしいとの要望をうけた。	保護者様が保育士、園に不信感を持っていたので、直ちに園長と面談し保護者様の話を十分に聞き信頼関係の構築に努めました。 保育士の言い分も十分に聞き、子どもの発達を画一的に捉えるのではなく、個性や特性に合わせた保育の大切さを再確認し、保育士が実行することで保護者様にも安心して預けて頂けるようになりました。

<p>ブライト保育園 横浜綱島</p>	<p>平成30年2月</p>	<p>生活発表会の登園の仕方を保育士から口頭で伝えたが上手く伝わらず、説明の仕方があると保護者からお叱りをうけました。</p>	<p>口頭で伝えるときには誤解のないよう丁寧に伝えること、またどの職員が対応にあたってもしっかりと伝える事ができるよう、全職員が共通理解できるよう周知に努めると共に、保護者様には謝罪をし、今後の対応を伝え、納得して頂く事が出来ました。</p>
<p>ブライト保育園 横浜綱島</p>	<p>平成30年3月</p>	<p>幼児からの制服導入の理由について職員が共通理解出来ていない。明確な理由が提示できない限り、購入を拒否する旨の手紙が届いた。</p>	<p>導入の趣旨を十分に理解していない職員がいたので、全職員で再確認し共通理解に努めると共に、保護者様に十分な説明をし、ご理解いただくことができました。</p>
<p>ブライト保育園 横浜綱島</p>	<p>平成30年3月</p>	<p>保護者様より「（他の保護者様の）お迎えの車が園前の道路に停まっていた為、自分の車が通れない」とのお叱りを受けました。</p>	<p>園内掲示、園だよりで保護者様に理解と協力を求めました。ご理解頂きその後マナーを守って使って頂いている。</p>