

## 苦情解決への取組み状況（令和 3 年度）

社会福祉法人 済聖会

施設名	苦情受付年月日	担当者	苦情内容	解決に至る対応
新砂田	令和3年 6月	武田	保護者様の駐車場利用について、時間を守らずに停めている方がいるとご意見をいただいた。	園内にて駐車場利用時間の紙を掲示した。
しんほそぐち	令和3年 4月	安藤 前田	朝の受け入れについて、保育職員が声掛けした内容が、保護者様が日頃悩んでいたことに重なり、保護者様の気持ちに寄り添うことができず不快な思いをさせてしまった	保護者様の気持ちに寄り添い、職員が保護者様と同じ思いで保育をしていくことを伝え納得して頂いた。
しんほそぐち	令和4年 1月	安藤	生活発表会での保護者様の参加が1名のみということに関してご意見をいただいた。	行事を楽しみにしている気持ちを汲み取り、コロナ禍での保育の在り方をお伝えし、ご納得頂いた。
しんほそぐち	令和4年 2月	安藤 成田	子どもに声掛けをした内容を、子供が家庭で保護者様に話したところ、その内容についてご意見をいただいた	保護者様の気持ちをしっかりと受け止め、事の経緯を細かく説明したことで納得して頂いた。保育者の声掛けの仕方に気を付け、何気なく子どもの前で言葉にするのではなく、保護者様にお願いしたいことは連絡ノートを通してお伝えしたり、場を設けて話をしたりするよう約束をした。園側からの提案にもすぐに同意して頂くことが出来た。
しんほそぐち	令和4年 3月	安藤	コロナ感染に関する緊急メール配信に関して、前回までの対応と違いについてご意見をいただいた。	緊急メール配信に関しては前回と変わらない内容だったが、立て続けにコロナ陽性者が発症したことにより、メールのタイミングが保護者様にとって掴みにくかったようで、直接メール文を読み上げながら丁寧に説明したことで納得頂いた。
しんほそぐち	令和4年 3月	安藤 加藤	担任の保育士に対して日頃の対応についてご意見をいただいた。 土曜保育申し込み用紙提出のお願いの声掛けの仕方や、土曜保育利用者が該当児1名のみになったことなどをお伝えできなかつたことで、配慮が不足していると感じられた様子。	保護者様の話を聞き、気持ちを受け止めた上で謝罪をした。 複数担任の連携が取れておらず、確認や連絡が怠っていたため、今後の対応に関してご説明し、理解頂いた。担任の対応について園長と1対1でじっくり話し、園の対応に関してもご理解を頂くことが出来た。

ブライツ保育園 横浜佐江戸	令和3年 5月15日	内田	以前より噛まれることが多く、個人面談の際に気をつけると言っていたが、またすぐに噛まれたことについて面談で相談をしたが、噛まれているのは本児だけではないという返答に対してご意見をいただいた。 他にも保育者が「今後気をつけます」と返答したことが、その後も改善されないこと、質問に対しての明確な答えが返ってこないことについてご意見をいただいた。	子どもたちの発達や日頃の様子をお伝えし、保護者様へ謝罪した。 職員への指導、保育の環境を整え、窓口となる職員を変更した。 環境整備、職員の指導、子どもへの働きかけ、保育内容改善すべき点については改善していく。
ブライツ保育園 横浜佐江戸	令和3年 7月27日	内田	子どもが進級してから、担任が怖い、友だちに叩かれたということがある。 お迎えの際、保育者からママがきちんと関わっているか？と尋ねられたことが何度もあり、日ごろからできるだけ一緒に過ごし父母ともにかかわりをもてるようにしていたので、不快に思われてご意見をいただいた。	保護者様へ謝罪。 職員とは、保護者様にどのような伝え方をするのが適切か考える機会を設けた。 該当園児の朝の受け入れはできるだけ、安心できる職員が行い、担任と園児で信頼関係を気付いていけるように関係構築に努める。
ブライツ保育園 横浜佐江戸	令和3年 11月22日	内田	他児が投げた石がおでこにあたった。 他にも、怪我が続いていることをご意見としていただいた。	毎日の安全管理を徹底する。 遊び方について、危険のないよう見守りを強化。 子どもたち自身にも危険な遊びをしないように話していく。
ブライツ保育園 大阪谷町			なし	
ブライツ保育園 東京入船			なし	
ブライツ保育園 浦和美園	令和4年 3月24日	野添	遊んでいるおもちゃを壊されても職員が声を掛けるだけで、対応をしていない。意思を尊重すると放任は違う。資格のある保育士として保育をしてほしい。子どもの気持ちを考えて欲しい。とメールでご意見をいただいた。	子どもの気持ちを考えるときちゃんと対応が出来ていなかったことは指導不足で申し訳ないと謝罪。ただ怖く叱って大人の言う事を聞かせるだけでは子ども自身が成長しない。子ども達が聞く姿勢に慣れるように丁寧に対応していくと返信した。
ブライツ保育園 浦和美園	令和3年 12月7日	野添	入園時に年間行事を見て入園を決めたが、コロナ禍で乳児の行事がないことについてメールでご意見をいただいた、行事も大切な経験だと思うので開催してほしい。また送迎時に担任がいるなら子どもの様子をもっと聞かせて欲しい。	乳児の時期には目の前の相手に気持ちを伝えることが大切で、その積み重ねで大勢の前で発表が出来るようになって考えている。保育の中心は子どもで、その時期の子どもにふさわしい経験をさせていきたい。保護者様に理解をしていただけるように伝えていなくて申し訳ない。送迎時の対応は今後しっかりと行えるようにしていくとメールで返信した。

<p>ブライツ保育園 浦和美園</p>	<p>令和3年 6月4日</p>	<p>野添</p>	<p>公園利用のマナーについて 園児が公園で遊具を占有して近隣の遊びに来ている子が使えない。職員も何も注意しない。トイレに行きたいといった子に対して出かける前にいかなかったからと責める口調だったことが気になったとメールでご意見をいただいた。</p>	<p>近隣のかたにご迷惑をお掛けして本当に申し訳ない、職員の指導ができていなかった。今後は利用方法についてしっかりと伝えていくとメールで返信。すぐに対応してくれてと感謝との返信あり。</p>
<p>ブライツ保育園 横浜日吉</p>	<p>令和4年 1月</p>	<p>森</p>	<p>アレルギー対応について 入園面談で、アレルギーはあるが、かかりつけ医から除去する必要も診断書を出す必要もないと言われたことを伝え、園への診断書の提出も必要ないと言われたが、その後の給食で該当の食材を喫食し、アレルギー反応で赤く発疹が出ると、対応が突然変わり、診断書を提出して欲しいと言われたことに、園への対応に不信感を持ったとご意見をいただいた。</p>	<p>園長と改めて面談。 不信感を持たせてしまったことや説明不足だった点を謝罪する。 園で喫食を続けていくにあたり、園児と職員を守る為に診断書は必要であることをお伝えし、理解していただく。 食に関して細かく気になる様子があるので、担任や栄養士からも普段の園児の様子をお伝えしコミュニケーションを積極的にとっていきようように心がける。</p>
<p>ブライツ保育園 横浜綱島</p>	<p>令和3年 9月1日</p>	<p>蔵</p>	<p>室内で保育中、保育者に促され園児が走ってつまづき転倒した。 壁に額をぶつけ、たんこぶができ受診。 受診結果は異状なし。連絡帳に保育者が見ていなかった時に起きたのか、受診したから解決ではない事、今後の対策や再発防止策に観点での意見を聞かせて欲しいとの内容が書かれていたが、お迎え時に保育者から保護者様への伝え方が納得いかなかったと、ご意見をいただいた。</p>	<p>保護者様と園長・担任（当該ではない担任保育者）が面談をし、謝罪と状況説明とクラス内の様子、すぐに壁にクッションを貼るなど環境設定を改善したことを見せられ、保護者様の思いを傾聴した。心配しながらお迎えに来たのに、当該保育者は軽率な感じで病院での様子を先に話し始めたが、保護者様に対しての伝え方が違うのではないかと。怪我が起こった時の詳細をもっと先に話して欲しかったと。保護者様の思いを受け止めて、伝え方により不安な気持ちや不快感を抱かせてしまった事を謝罪し、今後伝え方の改善に努める事を伝え、保護者様も理解して下さった。</p>
<p>ブライツ保育園 横浜松見町</p>	<p>令和3年 3月17日</p>	<p>堀内</p>	<p>3月に予定していた、卒園児と担任職員の「お別れ遠足」の直前まで、新型コロナウイルス陽性者が出た事により休園していた為、中止としたが、それに対して、保護者様から「行事を中止にすることは簡単だが、実施して欲しい」と再検討の依頼があった。</p>	<p>休園期間中に、電話連絡をした際に、訴えがあった為、主任より電話にて「何よりも感染のリスクを避けなければならない時期であること」を丁寧にご説明した。 園再開時、再度連絡帳に記入されて来たため、降園時、園長より直接再度説明、園外に出かける遠足は中止にしたものの、代わりに「お楽しみの日」とし、楽しい半日になる様計画をしている事も含めて話し、保護者様の理解を得ることが出来た。</p>
<p>ブライツ保育園 調布仙川</p>	<p>令和3年 10月26日</p>	<p>柴田</p>	<p>登園時に玄関対応の職員に9時まで登園ができないか問われたが、自分の家庭なりに頑張っているが、朝一番に玄関口で言われたことで、不快に思われてご意見をいただいた。</p>	<p>翌日、対応した職員が保護者様対応をして、気分を悪くさせてしまったことに対して謝罪をした。 翌日以降、なるべく積極的に明るい声をかけるようにしていったことで、少しずつ気持ちが和らぎ、9時までの登園が増えてきた。</p>

<p>ブライツ保育園 福岡高宮</p>	<p>令和3年 4月30日</p>	<p>瀧川</p>	<p>帰宅した園児が、「夕方、園庭で、スケーターで遊んでいる男児にぶつかられ転倒し頭を打ったが、園庭にいた保育士に言えずに帰ってきた」と保護者様にお話ししたところ、保育士は子どもとの信頼関係をしっかり築いて欲しいし、危険のないように見ていて欲しいとご意見をいただいた。</p>	<p>・既に帰園後であったため、ご家庭でケガの有無を確認いただき必要であればすぐに受診をしていただくよう伝えるが、受診なし。</p> <p>翌日、保護者様と共に、ケガの箇所を確認する。</p> <p>(頭を打ったもののケガは大事には至らず、受診なし。)</p> <p>① 当日、残っている職員で園庭の使い方、スケーター、ボールの使い方を確認した上で、翌日以降、子ども達と共に考える場を作り、ルールを決め全員で確認し、可視化する</p> <p>② 職員全体で、遊びの中で危険を予測する目を持ち、安全で安心できる保育を提供できるように、再確認し、徹底していく。</p> <p>また、園児に寄り添いながら職員と子どもが信頼関係を築けるように丁寧に関わっていくことを確認し合う。</p> <p>保護者様に①を紙面で見ていただき、②を伝え、今後同様のことが起こることのないように細心の注意を払っていく旨を伝え、ご理解いただいた。</p>
<p>ブライツ保育園 福岡高宮</p>	<p>令和3年 10月8日</p>	<p>瀧川</p>	<p>朝早く、園の駐車場の鎖を外す金属音が耳について目が覚めてしまうので、静かに外してもらえないか？と近隣住民の方からご意見をいただいた</p>	<p>すぐに駐車場の鎖をロープに変更して、金属音をなくした。</p> <p>また、ロープを張る柱をしまう際も、なるべく音をさせないように静かに行うようにした。</p>
<p>ブライツ保育園 福岡高宮</p>	<p>令和3年 11月17日</p>	<p>瀧川</p>	<p>子どもが発熱の際、兄弟児も一緒に休んでもらいたいと園から言われるが、仕事柄、2人一緒に休ませるのは難しい。</p> <p>この件で、以前より、子どもを預けづらくなったとご意見をいただいた。</p>	<p>集団生活の場なので、子ども達が安全に過ごせるように、コロナウイルス等の感染防止には細心の注意を払っている。そのため、発熱したり体調が悪かったりする時は、兄弟児も休んでいただくように協力を求めている。</p> <p>しかし、あくまでも協力なので、仕事でどうしても兄弟児まで休ませられない場合は、個別に対応をしていく旨を伝えご理解いただく。</p>
<p>ブライツ保育園 福岡東比恵</p>	<p>令和3年 12月9日</p>	<p>坂本</p>	<p>降園時に送迎の車が駐車場に停める際、必ず前進で斜めに駐車している為、駐車枠から飛び出しており、また後退して駐車枠から出てくる為、通行している際に危険だと度々感じています。事故を防ぐ意味でもこちらの保護者様に注意喚起してほしいと近隣住民の方からメールでご意見をいただいた。</p>	<p>すぐに保護者様に連絡をして、駐車の方法について説明するとともに、登降園時に駐車場に職員配置を行った。</p> <p>全家庭に駐車場の注意喚起のお知らせを書面にて配布した。</p>

<p>ブライイト保育園 安城桜町</p>	<p>なし</p>			
<p>ブライイト保育園 名古屋一社</p>	<p>なし</p>			
<p>ブライイト保育園 大阪歌島</p>	<p>令和3年 12月1日</p>	<p>寺口</p>	<p>保育園前を駐車禁止にしているため、すぐ角地に車を止める保護者様が いるため、死角から子供が飛び出してきた大変危険であるとメールでご 意見をいただいた。</p>	<p>園が建つ前に地域の方から、保育園ができると駐車が増えるのではないかと不安が あったため、車での登降園を禁止としていた。 しかし車で登降園する方がいることが発覚し、該当の場所へカラーコーンを設置する対 応をさせていただいた、とメールで返信をした。</p>