

平成30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30年6月	保護者様より駐車場利用について「進入経路を守らない保護者があり、危険である」「幼児クラス利用可能時間外に利用している保護者がいるので注意してほしい」との苦情を受けました。	・該当者に事実を確認しルールを守って頂くようお願いをした。 ・園便り、園内掲示にて再度駐車場利用に関するルール徹底をお願いした。 ・17時から18時まで職員が駐車場に立ち交通整備を行った。
しんほそぐち 保育園	平成30年4月	・3歳児クラス担任の送迎時の際の対応について、引渡しの際何の声掛けもない対応について詳しく園の様子を伝えてほしいと苦情を受けた	・担任に状況確認をし、対応改善について担任と話し、保護者に報告。 ・職員会議で議題とし取り上げ職員全員に周知し共通の対応を行うことを話し合った。(子どもの様子を伝え、保護者とのコミュニケーションを取れるようにしていく)
しんほそぐち 保育園	平成30年5月	・自園駐車場内にて送迎時、保育士の駐車場誘導がスムーズでなく他車の車が通行の妨げになったと苦情をうけた	・駐車場の誘導の仕方を工夫し、全職員で周知をした。 ・保護者様にご協力とご理解を頂けるよう丁寧に伝えました。
しんほそぐち 保育園	平成30年5月	・送迎時駐車場側の門が風にあおられ開いてしまい、保護者様の車に接触してしまい車に傷がつき、保育園側に落ち度があるのでは？と苦情をうけた	・駐車場対応の職員に確認したところ、門が締まりきる前に開いてしまい、電子錠が作動する前の接触だった為、法人に伝え、早急に対応を行った。今後の対応として、門を開けっぱなしにしない・安全ロックを掛けるなど職員に周知をおこなった。
しんほそぐち 保育園	平成30年6月	・友達同士のトラブルが生じたとき子どもへの保育士の言葉がけに疑問を抱き、子どもの人権が守られていないのか？と苦情をうけた。 また、保護者に伝える際、遠回しに関係ないことを言われ、不快に感じた苦情をうけた	・担当保育士からどのような言葉がけをしたかの話を聞き、子ども達一人一人の人権を傷つけるような言葉がけはしないことを職員に周知をした。また、保護者様に内容を伝える際は自分の感情で話すのではなく、保護者様の気持ちを受けとめつつ対応するよう心掛ける。 担当保育士と保護者様との時間を設け、保護者様の気持ちを受けとめつつ、保育園側の話を聞いていただくことでご理解いただくことができました。
しんほそぐち 保育園	平成30年6月	・個人ノートにてクラスメイトから持ち物について嫌なことを言われ普段から仲間外れにされているため、対応してほしいと相談を受けた	・担当保育士に確認したところ、担任も把握していたが、担任外の保育士の時に行うことが多く、どの職員が対応しているかがしっかりと子ども達と向き合い、中立の立場で対応していく。また、クラス状況を全職員に向け発信し、周知していくと共に、子ども達に仲間の大切さを伝え、保護者様にも対応についてお伝えしたことでご理解をいただいた。
しんほそぐち 保育園	平成30年8月	・保育士の子どもに対する言葉がけが気に入り、その言葉を真似ている子どもがいたため、いじめなどに発展していく恐れがあるので直してほしいと苦情をうけた	・担当保育士に状況確認を行い、何気ない会話の中で発した言葉がよくなかったと本人も受けとめ、保育士としての自覚を持ち、言葉使いに気をつけていくようにする。また、職員に周知し、お互い声を掛け気を付けるよう周知した。保護者様とは直接お話しすることで今後気を付けほしいということでご理解を頂いた。
しんほそぐち 保育園	平成30年10月	・幼児クラス男児がふざけ、友達の下半身を触りからかうことがあり、保護者様から苦情をうけた	・担当保育士に確認したところ、気づいておらず、保護者様と、子どもに謝罪。広い視野を上げ、子ども達の姿を今後しっかり把握していくことを伝えた。また、職員で話し合い、担任だけでなく全職員が視野を広げ保育に携わっていくことを周知した。
しんほそぐち 保育園	平成30年10月	・中途保育士採用で9月より勤務の職員にたいして保育士の言葉使いがなれなれしく、悪いと苦情をうけた	・普段から言葉使いに気を付けるよう伝えていた為、保護者様からの苦情をうけ、コミュニケーションの取り方についてなれなれしくならぬよう指導をおこなった。保護者様には対応を伝えることで納得していただいた。
しんほそぐち 保育園	平成30年10月	・担任保育士が顔に引っかき傷をつけたと子どもが言うため、事実確認してほしいと苦情をうけた	・担任保育士に確認したところ、傷をつけた覚えはなかったが、爪が長いこと・むやみに子どもの顔に触れる行動が多かったことから、今後その行動も気を付けていくことを徹底した。保護者様には事実をお伝えし、可愛がりスキンシップを取っていただくことはありがたいが、怪我がないように気を付けてほしいといわれ、さらに全職員で周知し、気を付けていく
しんほそぐち 保育園	平成30年10月	・友達同士のトラブルから、子どもの思いに寄り添ってもらえなかったと苦情をうけた	・担当保育士に確認したところ、互いが納得いくまで話を聞くことが出来なかった為、双方の話しにしっかりと耳を傾け、常に中立の立場で子どもに寄り添っていく。保護者様に伝え、納得いただいた。
しんほそぐち 保育園	平成30年12月	・園駐車場前近隣住人と、送迎時の車、一般走行車とが重なってしまい、近隣住人の方から、自宅駐車場に駐車したいと苦情をうけた	・朝・夕交通整備をして対応しているものの、時間帯が重なってしまうと混雑し、ご迷惑をかけてしまっていることを丁寧に謝り、ご理解いただいた。

しんほそぐち 保育園	平成30年12月	・土曜保育利用人数の確認の為、声掛けをした際、保護者に不快な思いをさせてしまい苦情をうけた	・電話で保護者様とお話させていただき中で、声を掛けたことで不快にさせてしまったことを謝り、保護者様の怒りの部分をお聞きし、仕事ではないと疑われていると取られた為、保育園側の意図を（給食の食数確認の為）お伝えすることで納得いただくことが出来た。担当した保育士も声をかけ、謝罪。ご理解いただけた。
ブライツ保育園 横浜佐江戸	平成30年10月	公園で運動会予行を行っていたところ、近隣の方より音響の音がうるさいといわれる。	戸外の練習ということで、音の大きさを調整しながら行っていたが遮るものがなく、正面方向に響いてしまった。できるだけ音量を下げる。そのあとは苦情もなく終わることができた。
ブライツ保育園 大阪谷町	苦情件数：0		
ブライツ保育園 東京入船	苦情件数：0		
ブライツ保育園 浦和美園	苦情件数：0		
ブライツ保育園 横浜日吉	平成30年7月	延長保育利用家庭より、夕食の申し込みがあったものの、午前11時半頃連絡があり、期限が午前9時であることを伝えると、午前9時とは知らなかったと申し出があり、当日は夕おやつにて対応。前年度との違いを理解していなかったため、周知徹底を訴えられた。	前年度との違いについては、年度末懇談会等で伝えていたものの、文書での連絡はしなかった。そのことから、欠席していた父兄にまでは、周知されていなかったことも考えられるため、翌日（19日）、文書で、夕食・夕おやつ申請期限時間を明記し、申請書の期限など再確認しておきたいことも載せた配布分を配布し、周知徹底をした。対象保護者には園長からすぐに直接謝罪をし、全体に再度文書で配布する旨伝え納得してもらった。
ブライツ保育園 横浜日吉	平成31年2月	2月18日(土)実施された『生活発表会』での2歳児クラス 女児保護者より子どもの立ち位置について、全年度と同じ 2列横隊の2列目端であったことに対して、行事後実施の アンケートを直接園長に持参し面談依頼があった。園とし ての考えを聞きたいということと、年間通じて感じていた担任 保育士に対する不満を別意見書として書いたものを持参 された。	・まずは園長よりクラス担任職員2名に伝え、まずは、今回の生活発表会 で指摘御なった部分について、確認、話し合いをした。 園長、主任、副主任の3名で、緊急会議を持ち、事実把握、確認 などを行い、今後の対応について協議。・3月初旬に対象保護者と園長 が再面談。年間を通して担任職員に対して不信を招いたクラス運営や 職員の対応については、園長の責任の下今後監督指導をしていくこと を約束する。当該父兄からは、納得してもらった。 同日午後全正職員出席にて、本件を踏まえた緊急職員会議を開き、 本件に関する経緯を説明、一方保護者対応の学びにつなげるべく 様々な考えを持つ父兄がいるということを念頭に過剰になる必要はない が、信頼関係をさらにもてるクラス運営の仕方について意見交換などを した。(この会議では、当該担任の保育に対する理解を皆が持っている ことも職員間で話が上がったことで、担任保育士たちの自信を保つこと が出来た)
ブライツ保育園 横浜綱島	苦情件数：0		
ブライツ保育園 調布仙川	平成31年2月	・活動着について、汚れが酷く洗ってもとれない事が多い。 素材、色等変更は出来なかな？又膝をケガする事が多いので、 長ズボンの導入は難しいか？	・業者に確認素材等確認し保護者に伝える。(素材は通気性・速乾 性に優れ、綿素材などに比べ汚れがおちやすい。) ・スモック等を利用しなるべく、白の体操服が汚れない様に配慮する。 ・汚れた際は清潔を保つ為に速やかに着替えをし、家庭での洗濯時に 汚れがおちやすい様配慮する。 ・長ズボンについては検討するが今の所導入の予定はない事を伝える。 (スパッツ利用可) ・園便りに頂いた意見と対応策について記載し周知をはかる
ブライツ保育園 福岡高宮	苦情件数：0		
ブライツ保育園 横浜松見町	平成30年11月	神奈川県警より付近の住民から保護者の迷惑駐車について警察に連絡が入ったとの電話があった。	警察とも対応方法を相談し、警察から連絡があった旨を園内で掲示 するとともに、近隣を見回り、駐車がないか確認しながら保護者への理 解と協力を訴えた。
ブライツ保育園 横浜松見町	平成31年3月	近隣の住民より、「うちの車の前に車を停めている人がいる」との連絡があった。保護者はあわてて車を移動した。	再三駐車を繰り返していた保護者とわかり、担任より直接住民から苦 情があったことを伝える。以後は近隣には駐車しなくなった。