

## 苦情解決への取組み状況（令和 元 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	令和元年 4月12日	武田	保護者より「駐車場利用の件で、幼児クラス利用可能時間外に利用している幼児クラスの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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者の方に確認し、再度ルールを守っていただくようお願いをした。</li> <li>・園だより、園内掲示にて再度駐車場利用に関してのルールの徹底をお願いした。</li> <li>・18時から18時15分まで職員が駐車場に立ち交通整備を行った。</li> </ul>
新砂田	令和2年 3月18日	武田	近隣住民の方より、「駐車場の前に保育園の保護者の車が停車していて、車が停められない。クラクションを鳴らしたらその保護者から睨まれた。」との苦情を受けました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者の方に確認し、再度ルールを守っていただくようお願いをした。</li> <li>・園内掲示にて再度駐車場利用に関してのルールの徹底をお願いした。</li> </ul>
しんほそぐち	令和元年 7月6日	栗野	近隣住民の方から、園の工事の音がうるさいが、工事がある事も知らされてなかった。又日頃から子どもの声も気になっており、園庭を使う時間帯も知りたいという苦情をうけた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園庭の排水工事の事を園周辺の方々にお知らせしましたが、こちらの方にはお知らせをしてなかった為、これからは細かな予定もお知らせに伺う様にする。</li> <li>・園庭の使用時間のデイリーを早急に作成して直ぐにお渡した。今後は季節毎にお渡しする。</li> </ul>
しんほそぐち	令和元年 10月	栗野	近隣住民の方からPM7時頃、園の駐車場で騒いでいる子どもの声が響いて、うるさいし、なかなか帰らないと苦情を受けた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議で取り上げて、職員全員に、これから園駐車場で騒いでいたら、保護者様にご協力とご理解を頂けるよう丁重にお伝えするように周知をした。</li> </ul>

しんほそぐち	令和元年 11月	栗野	保護者様から、登園時玄関口で、子どもがぐずって言う事を聞かなくて困っていた時、声掛けしてくれた保育士はいたが、何も言わず通りすぎた保育士もいて、悲しかった。もっと親身になって欲しいと苦情を受けた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その日のうちに、居合わせた保育士から状況を確認し、対応改善に向けて保育者間で話し合い、これから保護者様の身になり、困っていたらすぐフォローするように周知した。</li> <li>・登園、降園の際、保護者様とコミュニケーションをとって行くようにしていく。</li> </ul>
しんほそぐち	令和元年 12月13日	栗野	保護者様から噛みつきが続いている事と、頭を噛まれ額に傷がついた事で女の子なので跡が残らないかを心配されて、今後の園の対策を聞きたいと面談の申し出があった。	園長、主任、担任と保護者と話し合った。噛みつく子どもとの関わりを注意深くして、本児から目を離さないよう主任か園長が側から見守る様にしていく事で保護者様に納得しご理解を頂いた。本児の些細な事も丁寧に話して行く様にしていく。
しんほそぐち	令和2年 2月10日	栗野	近隣住民の方から、車のヘッドライトが家を照らすので眩しく前が見えない事があるとの事。との苦情を受けた。	今まで我慢していたとの事。住民の方が帰られる時間帯には、今以上に配慮し駐車場からヘッドライトが、長い時間住民の方の家を照らす事のないよう、保護者様にご協力頂き、気を付けて行く事でご理解頂いた。
しんほそぐち	令和2年 2月18日	栗野	近隣住民の方から、今日休みで家に居て午前中に読書したかったが子供の声がうるさくて出来なかったし、又、12時過ぎに子供達の声が園庭から聞こえてきたが、デイリーでは13時過ぎから戸外遊びとなっていたはずだ。又、静かな環境に一生に一度の家を建てたら保育園が建ってしまい本当に憂鬱だ。と苦情を受けた。	生活発表会舞台設置の為、部屋の制限もあり4.5歳児の活動時間帯の変更が生じているが、発表会が終わったらデイリー通りに戻る事をお話ししたら、ご理解頂いた。今後も誠意を持って対応して行くことで嫌悪感が少しでも軽減してもらえる様、努力していく。

横浜佐江戸	令和1年 5月18日	内田	園、目の前の駐車場契約者より、園のトイレ工事に来ていた業者の車が止まっていて邪魔とのこと。普段も保護者の車が止まっている。自分の車が出られない。	謝罪し、今後の対応について保護者に再度、口頭での呼びかけ。朝、雨天時園、。周辺の確認を行う。駐車場付近に「進入禁止」掲示することをお伝えし、実行する。
横浜佐江戸	令和1年 10月28日	内田	近隣の方より、「近隣駐車場に車を停めて保育園に送っている方がいる（複数回）みんなお金を払って駐車場を借りているんだから、どうかしてほしい」との電話。	通話後、近隣駐車に見に行くが周辺に止めてある車が確認できず、駐車場から1台の車が出ていくのを確認する。その月ぎめ駐車場は、保護者が契約しているもの。近隣の方には説明ができていない。今後、苦情の電話があった場合は名前、連絡先を聞いておく。
大阪谷町	令和元年 2月13日	長尾	乳児クラス保護者より 使用済みの紙おむつの持ち帰りをなくしてほしい。汚物とコップなどを一緒のカバンに入れて持ち帰ることに抵抗があります。とご意見がありました。	即日に解決はできないが来年度より検討していくと返事し、令和2年度より業者への依頼を行い使用済みの紙おむつは保育園で一括処理をするようにした。
東京入船	令和元年 6月～7月	法人本部	前施設長及び一部職員の急な退職に伴い、運営に対する不安とたくさんのご意見を頂戴いたしました。	2回にわたる緊急保護者会を開催し、経緯に対する説明と今後の運営体制の説明をおこない、最終的に多数の方々からご理解を賜り、無事新体制へと移行することができました。
東京入船	令和元年 10月15日	高田	近隣の飲食店の前で、園児が嘔吐した。 片付けもせず、誤りもせず立ち去った保護者に怒り、園まで来て、登降園時の子どもの声、道路の歩き方、庭先の花や木を筆る行為に対し、園で指導するようにと苦情を頂きました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情があったことを区役所に報告。</li> <li>・近隣店舗前にバケツとほうきを持って行き、掃除。</li> <li>・保護者に向け、お手紙配布（添付書類 参照）</li> <li>・登降園時、1階エントランス前に園長が立ち、保護者と子どもたちと関わり、スムーズな登降園をサポートする。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者は意識して大声を出させず、車道ではなく歩道を手を繋いで歩いてくださるようになった。</li> </ul>

浦和美園	令和2年 1月24日	野添	華組の保護者からは今年で最後というのに、自分達の子供の目の前で見たり写真が取れないという事に憤りを感じているという意見が本部に送られてきました	抽選にした理由を伝えた上で、席の移動が出来る方法に変更をし、保護者と話し合いを行い納得していただきました
浦和美園	令和2年 2月14日	野添	幼児の給食費が高いのではないかという意見が本部に電話で連絡がありました	どなたからのご意見だか分らなかったため、近隣の園の給食費を調べ、食材の内容などを説明した手紙を配布してその金額になることを説明しました
横浜日吉	令和元年 6月18日	堀内	複合建物 1 階部分店舗の障害者専用駐車場を園職員が駐輪場として使用している件で、近隣住民より、園に対してと同時に 1 階ドラッグストア双方に、本来の意図とは違う使用方法になるかと思う旨、使用方法について再考するよう園ホームページへ書き込みが入った。	・建物管理者(オーナー)の許可を得たうえで、園職員の駐輪場としていたものの、オーナー側と1階ドラッグストア店舗責任者と共に協議し、適切な場所ではないと考え、別の場所に職員専用駐輪スペースを設けた。同時に、当該「障害者専用駐車場」が保育園との共用スペースであることも再確認し、改めて、対外向けに駐輪禁止の注意書きを掲示する様に対応した。また、苦情の申し立て者には、ドラッグストアと保育園の双方から経緯の説明メールをし理解を得ることが出来た。
横浜綱島			なし	
横浜松見町	令和元年 6月15日	小池	保護者より園に電話があり、「先ほど地震がありましたが大丈夫でしたか」と聞かれた。電話に出た保育士が地震に気づかなかつたため電話を一旦保留し、他の保育士に確認して小さな揺れだったことを聞き、園では問題がなかったことを伝えた。 後日保護者より個人面談のアンケートで保育士の返答や対応についてのクレームがあった。	クラス担任より保護者に謝罪し、理解を得られた。今後は預けている保護者の気持ちに寄り添い、さらに丁寧な対応を心掛けるよう職員間で共有した。

調布仙川	なし		
福岡高宮	なし		
福岡東比恵	令和2年 3月6日	西村	<p>近隣住民の方より「お迎えの車が園前の道路に停まっていることがあり、通行の邪魔になるので何とかしてほしい」との苦情を受けました。</p> <p>・玄関当番の職員が対応することで路上駐車がなくなった。 ・車での登降園される方は予め申請書を提出してもらい、おたより等で保護者への理解と協力を求めた。</p>
安城桜町	令和1年 6月5日（水）	外田	<p>・担任保育士の言葉使いがきつく、保護者の質問等にも強い口調での返答が多く、なにも聞けない雰囲気である。子どもにも同じ対応をされていないかと心配である。</p> <p>・保護者のご意見を受け止め、事実確認をおこなった。当事者の保育士にも言葉使いを見直すこと、保護者対応についても相手に寄り添いながら伝えることを伝え、保護者にもその旨を伝え、ご理解をいただいた。</p>
安城桜町	令和1年 8月6日（火）	外田	<p>・水遊び中の写真を、契約カメラマン撮影で予定しており、撮影中に遅れて登園した園児の母親が撮影があることを聞いていなかったと市役所に苦情の電話があった。</p> <p>・どの保護者にも水遊び撮影は公表はしておらず、他の大きな行事についてはすべての保護者にも平等にカメラマン撮影があることは伝えていることを伝えた。水遊び中の撮影は危険がある為、保育士が撮影できないため夏の時期に2回公表せず撮影を入れていることなど、園内独自のことであることをご理解いただいた。</p>
安城桜町	令和1年 9月30日（月）	外田	<p>・近隣住民から、運動会の練習の音響が大きく、もう少し小さい音量にしてほしいと苦情を受けた。</p> <p>・近隣住民に挨拶回りをおこない、運動会の開催日や練習日のお知らせを配布し、ご協力いただけるようお願いをしてお理解をいただいた。また、音響についてもできる限り音を小さくし、迷惑にならないように配慮を行うように職員に周知した。</p>

安城桜町	令和2年 1月8日(水)	外田	・近隣住民から、園の駐車場の使用ルールを守っていない保護者がいると市役所に苦情の電話があった。	・園内に駐車場使用ルールを徹底していただく掲示と口頭で各保護者に伝えルールを守っていただけるよう働きかけた。
安城桜町	令和2年 2月12日(水)	外田	・園で回収する連絡ノートが見当たらず保護者に確認した際、他児に間違い渡しているものと思い個人情報の取り扱いについて不振に思い苦情を受けた。	・園での保管チェックの間違えだったものを保護者に声をかけてしまい不安を与えてしまったことを謝罪。内容を詳しくつたえることで納得いただいた。
安城桜町	令和2年 2月14日(金)	外田	・3歳児担任保育士から持ち物の保管について厳しく指導され子どもがとても傷つき、保護者も不安に思い相談をうけた。	・担当保育士に事実確認を行い、子どもの気持ちに寄り添い保育を進めるよう指導を行い、子どもの自尊心を傷つける言葉かけ等に今後気をつけ保育を行うように伝えた。保育士自身も子どもに謝罪し、保護者にもその旨を伝えた。