

## 苦情解決への取組み状況（令和 2 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2年 7月13日	武田	保護者様より駐車場利用について 「ルールを守らない保護者がいるので注意してほしい」とのご意見をいただきました。	該当者に事実確認を行い、ルールを守っていただくようお願いをし、理解をしてもらった。 園だよりや園内掲示にて、再度駐車場利用についてのルールの徹底をお願いした。
しんほそぐち	令和2年 6月9日	栗野	近隣住民の方から、園庭が騒がしいとご意見をいただきました。	園庭で行われている体操教室である事を伝え、コロナウイルス感染症の影響で自粛していたが、今日は久々に再開した事をお話した。 少し納得された様子だったが、静かな生活を望んでいるため防音壁の設置を検討してほしいとの事でした。今後もデイリーをお持ちしたり、行事前は挨拶に伺い細かな配慮に心掛けていく。
しんほそぐち	令和2年 7月30日	栗野	近隣住民の方から駐車場の門の施錠時の電子ロック音が気になるのとご意見をいただきました。	メーカーさんに鍵の電子音が軽減出来るか相談した事を話し、希望に添えるよう努めていく。
しんほそぐち	令和2年 9月7日	栗野	近隣住民の方から、駐車場出入口の側溝の音がうるさいとご意見をいただきました。	コンクリート蓋を3つ取替え下地にゴムを敷くなどの内容で、それにより音を発する事が無くなり近隣住民の方も、納得していただいた。
ブライツ保育園 横浜佐江戸	令和2年 7月8日	内田	本児の名前を他児と間違えたため、保護者様から名前を間違えるのはどうか？ 普段の伝達もきちんとされておらず、信頼関係が崩れたとお申し出があった。	父、母それぞれに話を伺い、担任に内容の確認。保護者へ報告をする。担任への指導、暫くは園長対応とした。

ブライイト保育園 横浜佐江戸	令和2年 8月18日	内田	コロナ禍で行事もないため、子どもの様子がわからないので担任から子供の様子をもっと話してほしいとお申し出があった。	担任に報告。掲示や手紙で理解を求める
ブライイト保育園 横浜佐江戸	令和2年 10月16日	内田	本児と年少児が言い合いになった時職員が止める様子がなく以前も同じことがあったとお申し出があった。	担任に確認したところ気付いていなかったため、夕方の保育等の見直しを行う。
ブライイト保育園 大阪谷町	令和3年 2月上旬	長尾	保育士の子どもに対する言葉がけがきつと感じるので指導してほしいとの内容	保育士を特定することが難しかったが、心当たりの保育士とは面談をして子どもたちと関わる際に気を付けてほしい事、大切にしてほしいことについては話をした。
ブライイト保育園 東京入船			なし	
ブライイト保育園 浦和美園	令和2年 11月21日	野添 中野	保護者とのコミュニケーションが取れず、第三者に対し誤解を与えてしまった。	誤解を与えてしまったこと、不快な思いをさせてしまった事をお詫びした。 今後このような事がないように十分に注意していく事をお伝えした。
ブライイト保育園 横浜日吉	令和2年 4月20日	森	コロナウイルス感染症予防においての登園自粛のお願いの声かけをした際、言い方に対し不快に思われたと、ご意見をいただく。	感染リスクの低下のための登園自粛のお願いの意図をしっかりと伝えし、お伝えの仕方が良くなかった点を謝罪させて頂く。今後誤解のないようにしっかりと話しをさせて頂くこと、またコロナ対応に関しては再度改めてお話しすることで納得して頂いた。
ブライイト保育園 横浜日吉	令和2年 7月17日	森	コロナウイルス感染症への対応として園庭送迎を推奨していた、鼻かぜが流行っている状況下での対応に、非常識であるとメールにてご意見をいただく。	事情をメールにてお伝えし、ご理解をお願いする。 今後、できる範囲での臨機応変な対応を心掛けたい。

ブライツ保育園 横浜日吉	令和2年 7月19日	森	メールでのお問い合わせ ① 園内関係者の公共交通機関の利用 ② アルコール消毒が徹底されていない ③ 園庭送迎は子どもの体調を無視した対応、雨の日に行う必要はない。きちんとした説明が欲しい。	玄関送迎を行う方向を検討。 職員のシフトの調整を行った。 ① 職員の行っている対策（着替え・手洗い消毒・検温）を伝える ② 再度職員への周知徹底を行う。 ③ 園内立ち入り禁止。暑さ等を考慮し玄関送迎を行うこととする。
ブライツ保育園 横浜日吉	令和3年 3月3日	森	園関係者にコロナウイルス陽性者が確認されたことの周知の仕方について、園のHPよりメールでご意見をいただく。	掲示はエントランスに3方向から見えるよう掲示したが、気付きにくかったとのご意見を頂いたので、掲示の仕方・場所をしっかりと考慮する。
ブライツ保育園 横浜綱島	令和3年 2月15日	蔵	5歳女兒、給食に対して食べれないわけではないがムラがあり、拒絶感を感じ登園を嫌がる。保護者からは楽しく過ごさせたいし、学校に行くと頑張ればよいので何も言わないで欲しいと指導を受ける。	事実確認し、就学に向け、学校に行っても困らないよう見通しを立てて保育を進める中で給食も無理強ひせず、子ども達の意味確認をしてクラスで進めていることを保護者に説明。休みがちだったが、連絡とれない時は安否確認で家庭訪問した。登園した時は本人の気持ちを優先して過ごし、お別れ遠足など元気に参加し、卒園した。
ブライツ保育園 横浜松見町	令和2年 6月1日	芳野	朝の受け入れ時、扉の開け閉めが激しい園児に対して、気を付けるように伝えたことと、同園児に対して、登園時にもものを食べながら登園していた為、注意喚起をしたことについて、降園直後に対象園児の保護者様よりご意見をいただく。	後日、改めて、園長より丁寧に謝罪をし、納得してもらった。
ブライツ保育園 横浜松見町	令和2年 7月13日	芳野	幼児クラスの「歯ブラシ立て」が簡易的な物で、衛生的に問題ではないかと、保護者より指摘が入った。	新しい物を購入し、解決した。
ブライツ保育園 調布仙川			なし	
ブライツ保育園 福岡高宮	令和2年 9月17日	船越	帰園後、保護者様より。 「キックボードで遊んで打撲して帰ってきた。危険がないように園庭での遊び方、ルールを決めてほしい」とのご意見をいただいた。	職員一同で安全な園庭の使い方、キックボードの使い方を取り決め確認し、子どもたちにも周知を徹底。その旨、保護者にも伝える。 またケガについては小さなものも、日々見落としがないように保育者が必ず確認するようになる。

ブライイト保育園 福岡高宮	令和3年 3月2日	船越	近隣住民より。 「園庭での子どもの声がうるさい。何とかして欲しい」とのご意見をいただきました。	大声を出していたのは、自閉症スペクトラムの診断を受けている児であった。当該児は室内より室外を好んでいたため園庭で過ごす時間が多かったが、園庭で大声を出し始めたら、室内で遊ぶようにした。
ブライイト保育園 福岡高宮	令和3年 3月4日	船越	帰園後、保護者様より 「遊びが主従関係になっていると園児から聞いた。大人がしっかり見て遊び方を考えてほしい。」のご意見をいただきました。	園児同士での「お姫様ごっこ」の発展したもので、役割は交代しながらで一方的ではなかったものの、互いの言葉遣いなど不適切なものがないように当該児を含む全員に声をかけ、保育者もしっかり見ていくようにする。その旨、保護者様にも伝える。
ブライイト保育園 福岡東比恵	令和2年 5月26日	坂本	保育園の事情はよくわかるが、特定の響き渡るような子どもの声気になるので、何とか対応してほしいと匿名のお電話があった。	泣いている子どもの状況について確認をしたところ、5月中旬より入園した子どもの声だったので、特定の保育士がつくことで解決できた。 今後、途中入園の子どもへの対応には十分に配慮することを職員間で共有した。
ブライイト保育園 安城桜町	令和2年 5月30日	外田	保護者様へのお声かけの仕方に対し、不快に感じられご意見をいただきました。	担当保育士の軽々しい言葉に怒りを感じ、謝罪もなかったことが今回のご意見の原因であり、保護者様に不快な思いをさせてしまったことを丁重に謝罪した。
ブライイト保育園 安城桜町	令和2年 6月1日	外田	他クラスの保育士が緊急連絡先を間違え、緊急連絡先ではない先に連絡してしまい、ご意見をいただきました。	事実を保護者様に伝え、今後間違えないように緊急連絡先の再確認を行い謝罪した。
ブライイト保育園 安城桜町	令和2年 6月1日	外田	外国籍の保護者様に対し、言葉が伝わらずコミュニケーションが取れず、登園後受け入れた他クラス保育士が児童の背中をつねったように見えたご意見をいただきました。	つねった事実はなかったが、言葉の壁があり、思いがうまく伝わらないことが今回のご意見へと繋がってしまったため、なるべく本児に寄り添い、コミュニケーションをとりながらご両親も安心してくださるよう心掛けていくことを伝えた。
ブライイト保育園 安城桜町	令和2年 9月25日	外田	児童の水筒の中に砂が混じていたと保護者からご意見をいただきました。	事実確認を行うと、運動会練習中の際、本児と他児との間で水筒でのトラブルがおこり、担任保育士は互いに話を聞き納得いよう話をし、その場は落ち着いていたが、水筒の中に砂が入っていることまで把握できておらず、担任保育士・園長と保護者へ謝罪。今後そのようなことがないように全体職員に声掛け、園庭での水分補給の仕方を検討・改善し保護者にお伝えした。

<p>ブライイト保育園 安城桜町</p>	<p>令和2年 11月16日</p>	<p>外田</p>	<p>運動会開催を雨上がりの園庭で行ったことにより、ラインで使用した石灰が園児の靴裏につき、帰宅時園横の歩道についており、地域住民から犬の散歩中石灰が足についてしまい困ると市へ連絡があった。</p>	<p>市から連絡を受け、デッキブラシで石灰がついているところをこすり、流水で洗い流した。匿名だった為、市へ対応を報告した。また、園庭での石灰使用を禁止した。</p>
<p>ブライイト保育園 安城桜町</p>	<p>令和2年 1月6日</p>	<p>外田</p>	<p>市から地域住人による匿名で園の前の道路に送迎時車を止めている保護者がいること、園の畑のフェンスから道路に向かい小石を投げている園児がいると苦情の連絡をうけた。</p>	<p>すぐに事実確認を行い、防犯カメラにて保護者を確認し、直接園前の車道に停車することはやめていただき、園専用の駐車場に止めていただくようお願いをした。畑から石を投げている園児については、お迎え後保護者が見ている際に行っているところを保育者が見かけ、直接声掛けをおこなっていた。園長からも園児・保護者に危険であることを伝え今後同じようなことがないように注意をしていただくよう伝えた。  今回も匿名の為、市へ事実報告と対応を伝えた。</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2年 12月7日</p>	<p>寺口</p>	<p>園の隣の駐車場を管理しているという方から、「先日、子どもが飛び出してきて、駐車場から出ようとした車とぶつかりそうになった。気を付けてほしい」と要請があった。</p>	<p>管理者へお詫びをし、保護者にも気を付けるよう声をかけ、園でも気をつけて見ていくこととお伝えした。玄関に、子どもが飛び出さないよう気をつけて見ていただくよう、注意喚起の掲示をし、降園時にその都度声をかけ保護者にも意識を持ってもらうようにした。玄関から出られる時に、子どもが飛び出しそうな時は、保護者が意識して手をつなぐなどの配慮をしてくださるようになっている。</p>
<p>ブライイト保育園 大阪歌島</p>	<p>令和3年 1月30日</p>	<p>寺口</p>	<p>保護者様から「長袖体操服がボロボロになっている」と電話でとお申し出があった。</p>	<p>体操服のおなかのあたりから糸が出ており、本児が気にしていたため、対応していた保育士がその糸をはさみで切ってしまったことが判明。  本児は糸を気にしなくなったが、その結果洗濯でほつれることになってしまった、ハサミで切るのではなく結ぶなどの配慮が必要であった、ということを説明。着れなくなってしまった体操服は弁償することをご理解をいただいた。</p>