

令和3年度 苦情解決

社会福祉法人 誠心福祉会 池上わかばこども園

受付日	令和3年4月		
申出内容	子どもが耳を「床」で打ったと聞いた。翌日けがの様子を聞かれ「机の脚」と聞き、それなら病院へ連れて行ったのに、と申し送りの時に打った場所を隠ぺいしたのではと先生を疑ったとのこと。		
対応	母が心配していたので通院し、軟膏をもらう。担任との報連相が上手くできておらず、伝え方が曖昧だった事を丁寧に謝罪する。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年5月		
申出内容	母より連絡があり、5歳児がコップ袋がなくて探していたらお友だちのかばんの上であり「ちゃんと探しや」と言われコップ袋で叩かれたと本人に聞いたとのこと。		
対応内容	当日の保育士にすぐに確認をし、故意に叩いたつもりはなく、渡した時にもしかすると当たってしまったのかも知れないということだった。事情、状況を説明し、丁寧に謝罪した。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年5月		
申出内容	<p>4歳児で砂場で遊んでいる時に「よして」と言ったら「〇〇ちゃんは嫌」と言われようで落ち込んでいたので、そんなことがあったのかと電話が入る。</p>		
対応内容	<p>担任に確認をしたが、担任の知らない間の出来事だったらしく、子どもたち全員に言って良いこと・悪いことを確認し、言われたら悲しい思いをする友だちがいる事等の話をしたことを保護者に伝える。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年5月		
申出内容	<p>特定の保育者について、過去から小さな積み重ねがあった上で、保護者に対する言動について「言い方や態度がきつい。私だけにその様に言っている」また、体調（下痢症状）についても病院に行ってお医者さんが登園しても良いと許可が出ているのに「便をちゃんと調べてもらいましたか？」等、更に突き詰めた確認をしてくる事があり、不信感を感じ子どもを安心して預ける事が出来ないので、担任を外してほしいとのこと</p>		
対応内容	<p>園としては、職員の言動（言葉使いや態度）によって保護者の方に不快な思いや傷つけたという事実については謝罪した上で園として担任を外すことはできない旨を伝え、再度信用・信頼が得られる様に努力し、同じ事のない様に気をつけていきますので、時間をかけて見てもらえる様に伝えました。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年6月		
申出内容	<p>1歳児担任が懇談をしている時、他の保護者が言っているのを耳にしたとのこと。 お迎え時に先生たちが輪になって話込んでいて、子どもをきちんと見ていないのではないか。そういった場面を見かけることがあるとのこと。</p>		
対応内容	<p>子どもの事で話し合ったりする事は必要であるが、私語については程々に盛り上がりすぎない様に、朝夕だけでなく日中も同様に、各自意識して仕事にあたる様、職員全員に伝えた。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年10月		
申出内容	<p>特定の友だちによく叩かれたり、ひっかかれたりしている。席やロッカーが近いのであれば離してほしい。また相手の親に叩いたことは報告しているのか。</p>		
対応内容	<p>担任に確認したところ、原因はお互い様であり、手を出すのが一方的になっている旨を伝え、相手の子どもに手を出すことはいけないことを伝え、手を出した時は相手の保護者に伝えている事を今回席替えをしたことも伝えて謝罪した。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年11月		
申出内容	<p>子どもが腕を抜けかけた、抜けたとの申し送りを聞いて、私もきちんと聞いていなかったが家で父にはっきり聞いてこいと言われた。抜けたのなら電話で知らせてほしかったとのこと。</p>		
対応内容	<p>申し送りがきちんと出来ていなかった旨を謝罪をする。状況説明をもう一度して、今後腕をひっぱる等のことの無いように、また正確な申し送りをする旨を伝える。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受入日	令和3年11月		
申出内容	<p>降園時に唇から出血していたが、きちんとした状況説明がなかった。</p>		
対応内容	<p>降園時、迎えにきた母親が園児（0歳）の下唇から出血しているのに気づき、当番の保育者に確認したが出血に気づいてなく原因について、きちんと確認しない状態で降園した。翌日、父親から怪我の時の状況について、きちんと説明してほしいとの電話連絡があった。降園の際の申し送りをした保育者に事情を聞き、カメラの録画を見て確認を行う。状況について保護者に説明をして、その時に直ぐに状況確認をしなかった事について謝罪をする。対応した保育者には、直ぐに状況確認をして保護者に説明する様、指導する。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年12月		
申出内容	<p>降園時に申し送り時に何も聞いていなかったが、帰宅後右手の指が内出血していた。本児に確認すると外遊び中に自転車に乗っていて友達とぶつかったとの事だが、相手の子は大丈夫だったのかとの連絡があった。（金曜日の降園時、連絡は土曜日）</p>		
対応内容	<p>すぐに担当保育者に確認をして、保護者に状況について説明をして謝罪をする。相手の園児についても、特に何もなかった事を伝える。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和3年12月		
申出内容	<p>フード付きのトレーナーを着てきたので着替えてもらった。もう5歳なので、自分の口で言えると思いき申し送りをしなかったことに母親が腹を立てて担任に話をしに来る。他の子どももフード付きを着ていた。着替えがなくてフードを中に織り込んでいることにも「おかしい」それなら着替えることを徹底してほしい。1歳児の時もフード付きを袋に入れられ手紙を貼り付けて申し送りがなかったことで苦情を言い園長先生も話をしたのに活かされていないとのこと。</p>		
対応内容	<p>申し送りをしていないことに謝罪をする。今日、各クラスでフード付きの服は着てこない（理由も言う）と言う話をしたこと、今後の対応についても話をした。（着替えの服がない場合は園の拭くを貸し出す。来年度、冬前には全体的にフード付きの服は禁止と言う事を貼り出す）母親はフードを織り込んだ形でもその服を着せていたかったと言う。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無