

社会福祉法人くすの樹会  
理事長 羽柴 泰輔 殿

貴法人が経営する、銀杏保育園及び銀杏保育園胡桃館に対する苦情・要望・  
意見について、適切に対処し、解決していることを、別紙資料を添えてご報告  
いたします。

2021年11月9日  
社会福祉法人くすの樹会

第三者委員

氏名 三田 郁子 (三田)

氏名 佐々木 綾子 (佐々木)

令和2年度

苦情解決第三者委員会資料

社会福祉法人くすの樹会  
銀杏保育園/銀杏保育園胡桃館

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和2年度

受付日	R2.10.30	対象施設	銀杏保育園
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	地域の方		
内容	園駐車場を出て、左方向の道路が広がった所で、保護者の車と歩行者が接触したようだと報告される。		
対応	<p>すぐに主任へ報告。          後日、主任から施設長へ報告後、次の指示を受ける。          ①事実確認をきちんとする。(車の特定・歩行者の特定・それぞれの方に話を聞く)          ②車の特定から、該当保護者へ確認と説明を行い、注意を促すこと。          ③全保護者に向け、注意喚起のため、徐行のお願いについて掲示。(園内玄関及び駐車場)          ④園だよりに掲載。          ⑤車で通園される方に、用務からもひと声かける。</p>		
経過及び結果	<p>貼り紙や園掲示を行う。          その後苦情や相談事はなかったが、11月2日am8時過ぎ、10月30日に申立者が職員██████████と話をしているのを主任██████████が見て詳細を聞く。          →①苦情・意見:保護者の車のサイドミラーが、持っていた荷物に当たった。          急いでいるのはわかるが、保護者のマナーが悪い。夕方もスピードを出して来られる方が多い。来年から1年生が増えて、ここは通学路だから何かあつてからでは遅いと思う。          ②要望:7:30~8:00までは進入禁止にできないか?</p> <p>主任が施設長に直接報告した際、上記①~⑤の指示を受ける。          また、後日施設長へ報告した██████████も、苦情などよくないことについては、園として早急に対応する判断を行うために、主任への報告と同時に施設長へ早く報告するように指示を受けた。</p> <p>申立者がナンバーを控えていた為、該当保護者に確認を行ったところ一致。          走行の際にはスピードを落として走行するように注意を促した。          以降、この件に関しての申し出はない。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2020年度

受付日	R2・12.10	対象施設	銀杏保育園
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	地域の方		
内容	<p>「開園時説明会では、土曜日の保育は行わないと聞いていたが、夜遅くまで子ども姿があるのは疑問である。」「味覚祭に関するお知らせに、今後もお気付きの点や改善点があれば教えてくださいとあったが、それは公共機関としておかしいのではないか。」</p>		
対応	<p>開園時間については、土曜日も平日と同じく7時より20時になっていること、味覚祭については、園内でも話し合い近隣の皆様へも配慮をしたいと伝えた。</p>		
経過及び結果	<p>後日、再び来園され、開園時間については、勘違いをされていたとのことであった。園で気付きがないことがないかと教えを乞うという姿勢が近隣の方への誤解につながったのは残念であるが、子どもたちへの実体験を保証しながら、ご迷惑を極力少なくしていく方法を工夫することを、職員一同で共有したい。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2020(令和2)年度

受付日	2020.11.16	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	法人本部)	対応者	
申立者	児クラス		
内容	<p>・運動会開催日のつもりで、夫婦とも会社を休み、現地集合する為向かっていたところ、園より登園確認の電話があり、そこで初めて運動会が明日になっていることを聞かされた。</p> <p>・事前に掲示されていた手紙には11月5日と記載されているが、その後変更になった旨は聞いていないし、変更の手紙をもらった覚えもない。にもかかわらず、電話をした職員の口振りは、当初から11月6日予定だったかのような言い方であり、こちらが間違っているかのような言い方に納得がいかない。</p> <p>・また、日頃から、荷物の間違いが入れ忘れ等が多い。 以上の事が、今後二度と起こらない様善処して欲しい。との内容が、法人本部にメール送信された。</p>		
対応	<p>・11月16日法人本部より、謝罪のメールを送信する。 ・11月17日、保育現場責任者( )が、登園時、母親に今回の件について謝罪をし、経緯の説明を行う。 ・同日午後、緊急職員会を開き、今回の件について職員に周知し、どういう経緯で起こったのか、また、日頃のこちらの不手際について話し合いを行い、具体的な改善策を考えた。 ・同日降園時、母親に緊急職員会議にて話し合った今後の具体策などを説明し、改めて謝罪する(施設長、 )。</p>		
経過及び結果	<p>・原因は初めに掲示した紙面に誤りを見つけ、直ちに訂正版を掲示したが、訂正版を掲示している旨の周知を怠ったため、発生してしまった。</p> <p>・職員会議にて、原因の追求と今後の対応策を考えた。 ①玄関前に掲示する内容は、お迎え時に「お知らせが掲示しています」と声掛けを行う。 ②訂正版を掲示する場合、必ず周知徹底を行い、訂正がある旨を保護者に伝える。</p> <p>以上を、職員間で徹底することを確認する。基本的なことではあるが、基本をしっかり徹底していく。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2020(令和2)年度

受付日	2021.2.25	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	匿名		
内容	<p>・「胡桃館の前の路上駐車が迷惑だからどうにかして欲しい」旨の内容が戸塚区役所宛てに匿名で連絡があり、戸塚区役所より、園に電話にて連絡を頂く。</p>		
対応	<p>・注意喚起のお知らせを、園登降園カードリーダー前に掲示するとともに、お迎え時に口頭にて、保護者へ注意喚起を行う。</p> <p>・園だより(3月号)で、注意喚起文を掲載する。</p>		
経過及び結果	<p>・注意喚起を行う事で、保護者の方も意識して短時間で移動するようにはなったが、完全ではない。</p> <p>・保育園関係者だけの路上駐車ではなく、近隣保育園、スポーツジム送迎による駐車などがある為、このような苦情が園に入ってきていることを周辺で共有しているが、なくなる。</p> <p>・引き続き、路上駐停車がなくなる様、行政とも相談しながら注意喚起を行っていく。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2020(令和2)年度

受付日	2021.4.1	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████ 歳児クラス ██████████		
内容	<p>・新年度書類について、園側から再三提出を求められる(お迎え時祖父に)が、提出している。それにも関わらず、何度も提出を求められるのは、非常に不快であり、不信感を抱いている。</p> <p>・個人情報を記載している書面を、園側が紛失しているのは重大な過失である。</p> <p>①個人情報の取り扱い方法 ②園内の引継ぎ方法 ③今後の対応</p> <p>以上について、書面にて正式な回答を要求する。</p>		
対応	<p>・4月1日 メール内容確認(██████████)後、施設長に報告をし、事実の詳細を他職員に確認する。</p> <p>・同時に、書類の検索を行う。</p> <p>・事実の詳細を基に、書面にて正式回答するとともに、お迎え時祖父に謝罪する。(██████████、██████████、██████████)</p> <p>・翌日、登園時母親に改めて、今回の経緯を説明し、謝罪する。(██████████、██████████、██████████)</p>		
経過及び結果	<p>・書類は、宇宙組ファイル横ポケットに折りたたんで表面が見えない様に入っていたが、確認を怠り、また、「書類は折りたたまれて保管されていない」と思い込んでしまい、祖父に再三提出を求めてしまった。</p> <p>・詳細事実を確認し、</p> <p>①個人情報取り扱い方法 お預かりした個人情報含む書類は、必ずクラスファイルに入れ、台帳等に綴る。</p> <p>②園内引継ぎ方法 原則、園全体の内容は業務日誌、クラス間の内容はクラスノートを用いて引き継ぎを行っていく。</p> <p>③今後の対応</p> <p>・個人情報の管理に関して、今後も細心の注意を払い取扱う。</p> <p>・業務日誌やクラスノートを活用した伝達や情報共有を今一度、徹底しながら職員間で情報共有していく</p> <p>・クラスファイルの整理整頓、預かったらすぐに綴じ、所定の場所で保管</p> <p>以上の点を、職員間で再度確認し、徹底していく。</p>		