

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。

2022年11月7日  
社会福祉法人くすの樹会

第三者委員

氏名 佐々木 綾子

氏名 三田 郁子

苦情・要望等の受付と解決の状況

2021年度

受付日	R3.6.8	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■	対応者	■■■■
申立者	マンション住人		
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日、園児を連れて阿久和川沿いを散歩していたと思うが、マンション出入口が川沿いに面していて、遊歩道から階段に園児が座って休憩をしていた。</li> <li>・立ち上がって叫んだり、泣きわめいたり、喚き散らして、窓を閉めていても響いて迷惑だ。</li> <li>・現在テレワーク中で会議に支障が出た。</li> </ul>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは丁寧に謝罪。</li> <li>・園内で情報共有し、今後このような事が無いよう指導徹底していくことを伝えた。</li> <li>・再度謝り電話を切る。</li> </ul>		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰園後職員に確認、銀杏保育園児ではないことがわかる。(散歩は全く別の場所へ出かけていた。)</li> <li>・戸塚区役所に連絡を入れる。(施設長 ■■■■ 同日16:45頃)</li> <li>・施設長より、可能であれば先方の連絡先をお尋ねしておくといとのこと。</li> </ul>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2021年度

受付日	R3.6.9	対象施設	銀杏保育園
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	地域の方2名		
内容	<p>18時55分頃、直接園に来る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの声が騒がしい。</li> <li>・遅い時間なのに考えてほしい。</li> <li>・18時30分は、騒ぐ時間ではない。</li> </ul> <p>19時頃、別の方から電話がくる。(同じ内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・何度も同じ苦情を言っている。</li> <li>・何度も言いたくない。</li> <li>・坂の上の方へ音が伝わる。</li> <li>・園の方針として打ち出して対処してほしい。次は怒鳴り込みます。</li> </ul>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・騒がしくしたことをお詫びし、保護者と子どもたちに指導していくことを伝える。</li> <li>・その場にいた保護者にご近所から苦情が入ったことを伝える。(転んで膝をすりむき、大泣きしたとのこと)</li> <li>・お詫びして電話を切った。</li> </ul>		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その場にいた家族それぞれに声を掛け、速やかに帰ってもらった。</li> <li>・引き続き、帰りの会などで子ども達にお迎えが来たら遊ばずに速やかに帰るよう指導する。</li> <li>・保護者全体に貼り紙・GHS(一斉メール配信)・駐車場の門横レンガ壁に掲示する。</li> </ul>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2021年度

受付日	R3.11.11	対象施設	銀杏保育園
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████(星組 ██████████父)		
内容	<p>・17時30分頃、お迎えに来られたが、その場に残っていた職員全員が父との面識が初めてだったため、██████が身分証明書の提示を求める。</p> <p>・父親はそれまでに何度も送迎に携わっていたこともあったことと、██████本人もお父さんを認識しており、父のもとへ向かおうとするが、他職員に引き止められていたこと、また、免許を持っていなかったのどうしたらよいのか尋ねた際の、██████の「██████なんだから、社員証くらい持ってませんか?」という一言に対し、父親が激怒する。「お前が知らないだけだろうが」「お前とは話したくない」等。</p> <p>・██████がその場で父親から母親に連絡を入れてもらうようお願いし、確認が取れたので██████さんを引き渡す。</p>		
対応	<p>██████が分園胡桃館にいた施設長██████に電話で報告する。その際担任██████もその場に居た為、父親が今まで何度もきたことがある旨確認する。</p> <p>・██████が父親に電話し謝罪する。父親の話を聞く。「職員がニヤニヤ笑っていたことが不愉快だった。」「最初に対応した職員██████が子どもを引き留めているのが嫌だった」等。</p> <p>・翌朝登園時に██████が母親に謝罪する。「バカにされているようで悲しかった。二度とこんな思いをしたくない」とのこと。同日職員会議を行い、対策として、登降園簿ボードに「お迎え予定者」の欄を入れることにした。お迎え予定者の写真を集めるという意見も出ている。</p> <p>・話し合いをしたことを██████が母親に伝える。「会社の名前でお迎えに来ているのではないので、気をつけてください」とお叱りを受ける。</p>		
経過及び結果	<p>・お迎え予定者の記入をすることで、職員が確認をしやすくなった。保護者からも、お迎え前に変更がある際は連絡が来るようになった。</p> <p>・父親はこの件以来、送迎に来なくなり、車で一緒に来ていても、車から顔を出す事が無くなった。作品展の際に、見に来て下さったので、その際に██████が謝罪すると、「この子が、先生たちのことは好きだと言っています。宜しくお願いします」と言っていた。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2021年度

受付日	R4.1.26	対象施設	銀杏保育園
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	地域の方		
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17時40分頃、直接園に来る。</li> <li>・白い舗道に3人の子どもが駆け上がってきた。</li> <li>・ご主人が車で帰宅の際危なかったとのこと。</li> <li>・保護者は園前で立ち話をしていた。</li> </ul>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お詫びし、再度保護者に舗道に行かないように伝え、子ども達にも指導する事を伝える。</li> </ul>		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を言いに来られた時には、保護者は帰った後だったため、どの保護者かの確認はとれなかった。</li> <li>・「いつも苦情ばかり言ってすみません。何かあってからでは遅いので、宜しくお願ひします。」と言われた。</li> <li>・当日中にCHSにて全保護者に向けて注意喚起の為のメールを一斉配信し、翌日、配信した同様文面を玄関に掲示した。</li> <li>・朝の会・帰りの会で幼児クラスの子ども達へ指導を行った。</li> <li>・親子っこ会(保護者会)の方にもお願ひし、親子っこ通信に掲示してもらい、再度注意喚起をお願ひした。</li> </ul>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和3(2021)年度

受付日	2021.9.17	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████(2歳児クラス ██████████ 母)		
内容	<p>・使用済み布オムツが歯ブラシ袋と一緒に入っていた。口の中に入れる物と汚物が一緒になっているのはとても嫌でした。</p> <p>また、布オムツについて消毒を行っているとの事だが、あまりにおいがしていないので、やっているのか疑問です。</p> <p>上記内容のご意見を、9月17日登園時にメモと口頭にてお預かりする。</p>		
対応	<p>・対応した職員(担任)がその場で謝罪をし、他職員に確認し、事実確認を行う。</p> <p>・現場責任者に報告をし、事実の詳細を施設長に報告する。(9月17日)</p> <p>・17日降園時、現場責任者、クラス担任にて再度謝罪をし、事実確認を基にした詳細を説明する。</p>		
経過及び結果	<p>・荷物を一まとめにした方が良いと職員が勝手に判断してしまった。</p> <p>・9月17日、職員に今回の件を説明し、汚物とその他の物は絶対に一緒に入れないう事を職員間で周知した。</p> <p>・布オムツの消毒について、汚れた際の工程に間違いはなく、次亜塩素酸ナトリウムを使用しており、使用後にしっかりと洗い流していたのでにおいがしなかった。</p> <p>以上2点について、全職員に周知し徹底している。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和3(2021)年度

受付日	2021.9.27	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████(2歳児クラス ██████████)		
内容	<p>・先日9月25日の洗濯物で預かったズボンに漂白剤が付いたようで色落ちしていた。 別に良いのですが・・・ 少し気になり、伝えさせて頂きました。 今日持ってきた荷物に入っているの、見てみて下さい。</p> <p>9月27日(月)登園時、連絡帳にメモが挟んであり、上記内容が記されていた。</p>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クラス担任が現場責任者に報告をし、クラス間、他職員に事実確認を行う。</li> <li>・ズボンの漂白された箇所を確認する。</li> <li>・事実確認を基に経緯をまとめ、遅番職員に伝達する。</li> <li>・降園時、遅番職員が経緯を説明し、謝罪を行う。</li> <li>・翌日28日登園時、クラス担任が再度謝罪と経緯の説明を行う。</li> </ul>		
経過及び結果	<p>・汚れ物の洗い方や工程に問題はなかったが、次亜塩素酸ナトリウムの濃度が少し濃かったか、色落ちしやすい素材だったかが考えられる。</p> <p>・感染症蔓延予防の観点から、汚れ物を消毒して家庭に返す事は必要なので、次亜塩素酸ナトリウムの濃度を適切に保ち、しっかり洗い流す事を職員間で確認し、周知した。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和3(2021)年度

受付日	2022.1.19	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	匿名(電話)		
内容	<p>・「いつも保育園の前に同じ車が停まっている。邪魔だからどうにかして欲しい。以前にも連絡をしたが改善されない。今後、路駐していたら警察に通報する」旨の内容が、保育園宛てに匿名(非通知)で電話が入る。</p>		
対応	<p>・電話で謝罪を行うが、「謝罪はいいから車をどうにかしろ！」と言い放ち切られてしまう。</p> <p>・注意喚起のお知らせを、登降園カードリーダー前に掲示するとともに、口頭にて保護者へ注意喚起を行う。</p> <p>・施設長に直ちに報告し、車を移動する。</p>		
経過及び結果	<p>・園児、職員の送迎時での乗り降りや、荷物運搬での一時的な駐車はあるが、長時間の駐停車は行わないようにした。</p> <p>・保育園関係者の路上駐停車だけではなく、近隣保育園、スポーツジム送迎による駐停車がある為、駐停車が園前まであり、交通の妨げになるようなときは、スポーツジムに連絡を入れるなどしている。</p>		