

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。

2023年7月5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

令和 4 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

R4年度

受付日	R4年4月12日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■さんご両親		
内容	<p>4月12日17時20分頃、■■■さんが足の痛みを訴えたので■■■が様子を見て対応。看護師■■■に見てもらいが、足の腫れもない為、そのまま様子を見た。夕方で眠そうにしながら座って絵本を読んでもらったりしていた為、足のしびれなどの可能性も考えながら様子を見ていたことを父へ伝える。(■■■18時頃)          その後、帰宅後母から状況を教えてほしい旨の電話連絡があり、足の痛みを訴えていた時の様子を伝える。(■■■)          ■■■と■■■の話に違いがあるように感じられたことで、不安を感じ、申し出があった。</p>		
対応	<p>翌日、本児は発熱して休み。電話連絡があり、様子をきちんと伝えるべく、12日の様子を時系列に並べ、CHSメールを通して保護者に送信した。          16日の土曜保育では登園だったので、直接保護者へお詫びした。</p>		
経過及び結果	<p>怪我が続いていたことと職員間での様子の伝え違いで、心配をかけてしまったことが不安につながったこともあり、お迎えの際など、その日の様子を丁寧に伝えていくよう心掛け継続している。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年5月13日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■	対応者	■■■■
申立者	■■■■さん 母		
内容	<p>5月12日(木)■■■さんは給食前からの登園で午前中の活動には参加していなかったのだが、連絡ノートに午前中「散歩に行った」という記述が書かれており、13日(金)に母より連絡帳に「行ってません」とのコメントがあった。</p>		
対応	<p>13日朝、■■■がノートを見た際、母親からの記述に気付く。昼ごろ副主任■■■に相談する。記入してしまった■■■へ直接母親に謝罪してもらうように指示を受ける。■■■から■■■へ伝え、原因を聞く。 お迎えの際、■■■が直接母へ謝罪をする。 次週、■■■も母とお会いした際にノートの件を謝罪。</p>		
経過及び結果	<p>「大丈夫です」とのお返事を頂く。 ■■■が園長に報告。二度と起きないよう対策をとるようアドバイスをいただく。 対策として、クラス担任でノートを書く前、その日の様子を一人ずつ思いだし共有する。ノートをリュックに入れる際、書いた担任以外がもう一度読みチェックする。子どもの様子を共有し、保育を考えていくことを疎かにしない事を決めた。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年7月11日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■(■■■■■ 母)		
内容	<p>お迎えの際に呼ばれ、話をうかがう。</p> <p>①以前まで好きだった魚を嫌いになって食べなくなった。給食が嫌と言っている。きちんと見てもらえているのか不安。</p> <p>②製作について。虹の頃までは作品できちんと顔が描けていたのに今回七夕製作の顔がぐちゃぐちゃでびっくりした。出来たことができなくなっている。見てもらえていないのではないかと不安。</p>		
対応	<p>食事について、保育士2人で見ていて、子どもの姿に応じ、都度声掛けしたり手伝うこともしている。宇宙組になると大きさも変わり、骨付きの魚になるので食べにくさがあるかもしれない。担任にも伝え、しっかり見ていく旨伝える。</p> <p>製作について、集団の中で楽しくなって興奮してなぐり描きするような場面も見られることや、虹組までは大人の手が入り、見映えの良い仕上がりになっていたかもしれない、星組では最初から最後までを自分でやることにより、見映えに差があるかもしれない旨伝える。こちらも担任に伝え、丁寧に見ていくことを伝えた。</p>		
経過及び結果	<p>担任にすぐに伝え、意識して気かけられるようにした。</p> <p>今後の姿を追っていく。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年8月3日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■	対応者	■■■■
申立者	■■■■さん 父		
内容	<p>園児が園庭にて遊んでいた際に、園庭出口を園児が開けてしまい、子どもが通れる状態となってしまった。 チェーンはかかっていたが、これは危険なため、早急に対応してほしいとのこと。</p>		
対応	<p>8月3日17時頃、上記の話を受け、すぐに対応することで了承いただく。 副主任へ報告し、チェーンを二重巻でかけることを徹底して対応することを確認する。(■■■■)</p> <p>翌日園の対応を母に報告する。父親はチェーンの鍵もかかっていなかったと思っていたとのこと。鍵がかかっているという事を聞き、母親は安心された様子。(■■■■)</p>		
経過及び結果	<p>二重巻での固定は職員間で共有されており、一重のままであったことはない。子ども達が開け閉めしようとしても、固定されて動かず、また指導していることもあり、触れる様子もない。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年8月18日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■さん 父		
内容	お迎え時、インターホンで何度も名前を伝えているのに聞き取れないと何度も聞かれる。どうにかならないのか。顔もそろそろ覚えて頂きたい。		
対応	<p>インターホンの音が聞き取れない時があり、その場合は直接玄関での対応をさせて頂きたいこと、モニターは見えるので園児カードの名前がうつるようにみせてもらえると助かる旨話す。(■■■■)</p> <p>翌日、再度お詫びし、職員にも周知する旨伝える。(■■■■)</p>		
経過及び結果	保護者の顔をなるべく早く覚えることや声が聞き取れない時はすぐに玄関対応に行くことでその後の苦情はない。		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年9月27日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■さん 母		
内容	<p>こここのところ毎日泥だらけで帰ってくる。本人は「洗っている」と言っているが真っ黒。昨日本気で向き合って話をし、だいぶ怒っているのでも様子を見てほしい。本人には話せばわかる。</p>		
対応	<p>汚れたまま帰ってしまったことを詫げる。担任にも伝え、入室する際の手洗い足洗いについて職員が見届けられるように指導していく旨伝える。</p>		
経過及び結果	<p>担任に共有したことで、入室の際に手足の汚れが落ちているか確認をしてもらったり、夕方気付いた保育士が拭いてくれたりできている。継続していきたい。</p>		



苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年10月19日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■さん 父		
内容	■■■くんが■■■くんに仲間外れにされるから保育園に行きたくないと言っている。今まで何度も母や祖母がそのことを職員に伝えているのに改善されていない。昨日■■■さんに直接伝えた。		
対応	いつも仲間外れにされているということはなく、一緒に虫探しや積み木遊びをして楽しく遊んでいることもある。ただ、遊んでいる所に■■■くんが行って違う遊びに誘ったりした際、断るときの言葉選びがきついときがあり、都度伝えている。引き続き注意して見守っていき、子ども達同士のやり取りで解決できそうにない時などは職員が間に入っていくことを伝え、「こちらとしてはもう2度とこういうことがなければ大丈夫です」とのことで「今後ともよろしくお願いします」と言っていただいた。		
経過及び結果	<p>9:00 ■■■■さん母と登園時話をする。(■■■)</p> <p>家ではあまりきつい言葉遣いをするのは少ないが言葉での表現力が乏しいと感じることはあるとのこと。本人に聞いたところ、「仲間外れにする」と言ったことはあるとのことだったそう。</p> <p>最近の園での様子(2人きりで遊びたい時他の友達に「仲間に入れない」と言ったり言葉の選び方で誤解をうみやすいことなど)を伝え、都度言葉の選び方や物事の善悪を伝えたりして関わっていくことを伝えた。</p> <p>11:30 ■■■くん母に電話して明日の山登りに向け、子ども達皆で話し合いたいたため少しの間来てもらって参加できないか確認した。</p> <p>12:30 ■■■くん来園し、登園していた太陽組全員で話し合う時間を作った。話し合いの中で言葉を発する時に相手の事を考えて話すことや、友達にされていやなことがあったら自分で伝えようとする、自分たちだけで解決できないことは困ったら近くの職員に相談することを話した。</p> <p>13:30 ■■■くん個別で話すと、「仲間外れにされると言われるのがいや」で■■■くんのことをきらいというわけではないとのこと。</p> <p>13:35 母迎いで話し合いの様子などを伝え、今後の様子もしっかり見ていくことを伝えた。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R4年11月11日・15日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■■■■■■	対応者	■■■■■■■■■■
申立者	■■■■■■■■■■さん 母		
内容	<p>11日付箋にて①次亜塩素につけて下さったおしめと洋服をわけて袋に入れてほしい②体調不良で便を持ち帰った際、おしめとズボンに分けてほしい旨の要望があった。</p>		
対応	<p>11日(金)その日のうちにクラス内、■■■■に共有。■■■■が施設長に共有。お迎えが祖母だったので、ご意見をいただきありがとうございます。と伝えたくて、次亜に漬けず、かけて水洗い(オムツのみ)という事や、感染性の物が疑われる場合のみ便や嘔吐物がついてしまった服を持ち帰るが、蔓延防止の為にすぐに袋に入れさせて頂いているので、今後もこの方法でやらせていただきたいとお伝えした。また直接お母様にお伝えできるように改めてお手紙でこちらのやり方・気持ち等をお伝えさせていただきますと言ってその日は終わった。</p> <p>14日(月)上記内容を丁寧に書き、横浜市のガイドラインにそって行なっているのご協力頂きたい旨手紙で伝える。</p>		
経過及び結果	<p>15日(火)再び■■■■さんから手紙。ちゃんと伝わっていなかったようなので…と、改めておしめ類と上着を分けてもらいたい、ガイドラインは知っているが家で汚れた服、おしめ、パンツを処分するにあたってズボンだけわけて袋に入れることはできないのか?との内容。(+布オムツで帰したなら言ってくれないと背中がおんぶでびちゃびちゃだったという内容も。)</p> <p>横浜市子ども家庭支援課に、ガイドラインについて■■■■が確認をとり、感染性が疑われるものについてはすぐに密封(服をよりわけない)が良いと確認。</p> <p>お迎え時祖母に口頭で他のたくさんのお友達と同じように次亜の後水洗いをしっかり行き今まで通り袋に分けさせて頂きたいこと、ガイドラインを今一度確認し、今のやり方が好ましいと再確認したのでぜひご協力頂きたいとお伝えした。</p> <p>30日(水)久しぶりの母との対面で、■■■■が再度伝えると、「わかりました」と納得頂けた。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R4年度

受付日	R5年3月10日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■さん 母		
内容	<p>金井チャレンジ(園外保育)にて帰路で疲れやふざけ合いから友達とのトラブルが多かった。                  公園や帰路で何度か転倒しスパッツの左ひざがほころび破れ、本児が穴を指で広げるのを見ていたが、祖母お迎え時、■■■■■さんに後ろから押され転んだ時に穴が開いたと言っていた為、誤解のないよう19時過ぎに母に電話。                  本児からちょうど話を聞いていた所だったとのことで、トラブルが起こった場所について詳しくたずねられた</p>		
対応	<p>ポーラ前～ヤマザキパン工場辺りでトラブルがあり、その先の歩道橋で本児から「イヤなことがあった」と話を聞いた旨を伝えた。                  本児が歩道橋で■■■■■さんから押され転んでスパッツに穴が開いたと言っているとのことで、押された場所を職員が見ていて場所が違ったこと、転倒はしなかったことを伝えたが、職員が見ていなかったときに起こった可能性を問われたので、職員が見ている間にはそういったことはなかったが、もしも見逃していたら申し訳ありませんと伝えた。</p>		
経過及び結果	<p>「友だち同士、子どもだからトラブルがあるのはわかるが、今年はとても多い」と言われたのでご心配おかけしたことに對して謝罪する。今後子ども同士のトラブルの際、双方の思いをしっかりと聞き、着地点を見つけられるよう丁寧に見守ることを伝えご理解いただいた。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和4(2022)年度

受付日	令和4年8月22日	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■ (■■■■■クラス)		
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前から何度か汚れ物の入れ間違いがあり、指摘を受けていた。父、母に直接謝罪し、確認の徹底をしているところであったが、繰り返し洋服、汚れ物の入れ間違いが起こった。</li> <li>・8月22日降園時■■■■■さんの父より話があった。汚れ物の対策をとるとの話だったが、その後も入れ間違いがある。今のままの対策では不十分なのではないか。他に対策を講じた方が良いのではないか。</li> <li>・自分の子だけ間違いが多いのか。</li> <li>・よく、■■■■■さんのものが入っているが、クラスに女の子二人しかいない為、間違っって認識しているのではないか。</li> </ul>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した職員がその場で謝罪する。その日のうちに現場責任者、施設長に報告する。</li> <li>・翌日23日該当職員に事実確認を行い、クラス内で今後の対策について会議を行う。</li> <li>・23日降園時、現場責任者、施設長、クラス担任で再度謝罪を行い、会議の内容、今後の対策を伝える。</li> <li>また、今後の対策を文書にまとめたものをお渡しする。</li> </ul>		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(直近の入れ間違い)水遊び前に着ていた衣類を職員二人で名前を確認したが袋へ入れる際に入れ間違えた。</li> <li>・職員間で水遊びの着替えの手順を再度確認しあう。子どもたち自身でも自分のものを認識し、管理できるように促していく。</li> <li>・間違いが多い女子二人のカバン、衣類カゴ、汚れ物入れなどを離す。</li> <li>・午前、午後に分けて汚れ物をチェックする。二人以上の目で確認し、ダブルチェックを行う。</li> <li>・現状、対策を全職員に周知し、間違いのなように徹底する。</li> </ul>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和4(2022)年度

受付日	令和4年11月16日	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████ 母 (██████████ クラス)		
内容	<p>・降園の際に午睡中おもらしがあり汚れ物があると伝達があったが、かばんの中に入れていたのは、他クラスの子の汚れたシートだった。(他児のシートは洗濯して持参)</p> <p>自分の子の汚れたシートはそのままになっているのではないかと臭いが気になります</p> <p>上記の内容の意見を11月16日登園時に口頭で受ける</p>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した職員がその場で謝罪し他職員に確認をし、事実確認を行う</li> <li>・現場責任者に報告、事実の詳細を施設長に報告する(11月17日)</li> <li>・17日降園時現場責任者、クラス担任にて再度謝罪をし詳細を説明する</li> </ul>		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名前を確認せず本児の物と思い込み、カバンに入れてしまった</li> <li>・今回の件を職員に説明し、名前の確認の徹底</li> <li>・フロートチャートの作成を行う</li> </ul> <p>(手順をしっかりと文字にする事で、やるべきことの明確化を図る)</p> <p>入れ間違いがないよう、名前の確認をしっかりと行うよう全職員へ周知し、徹底している</p>		

## 苦情・要望等の受付と解決の状況

令和4(2022)年度

受付日	令和5年3月3日	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>・3月3日午後3時頃、「保育園の前に路上駐車されている。いつも停まっていた邪魔だからどうにかしろ」と電話(非通知発信)が入る。</p>		
対応	<p>・当園関係者ではない車両だった為、相手に伝えようとしたが、一方的に話をすると電話を切られてしまった。</p> <p>・該当車両を再度確認し、警察に連絡する。</p> <p>・警察官が到着後、該当車両が交差点内に停めていたため、違反処理をする。</p>		
経過及び結果	<p>・該当車両が当園関係者ではなかった事を相手に伝えようとしたが、一方的に電話を切られたため伝えることが出来なかった。</p> <p>・送迎時など当園関係者の路上駐車、近隣のスポーツジム保護者の路上駐車もあるので、保護者には定期的に注意喚起を行い、スポーツジムとも連携を図っていく。</p>		