

保育園苦情・ご意見について

千 草 保 育 園

苦情① お迎え時に、駐車場がなかなか空かずにお迎え時間に間に合わないのと、2度ほど意見が出ていた。

1回目の対応（8月から9月頃）

※短時間保育児のお迎えが、17時と集中していること。同クラスの園児が多く、保護者同士話をしたり、園児が遊びに夢中になりなかなか帰ろうとしない。等が原因である。

対策として、園児や保護者などにその都度声掛けしたり、帰りの会などを通して、「お迎えがきたらすぐ帰る」など約束してもその時だけで効果がない園児もいる。

2回目の対応（年明け）

※門の前に、手紙を張り付け保護者全員に周知を促す。まだ、完全ではないが少しずつ改善されているように感じる。

苦情② お迎えに時に、駐車場で保護者同士話し込み、園児が遊びまわる事案や、人の車に勝手に乗り込もうとしたり、動き出した車のドアを外から開けようとしたりして、危険である。園で対応をお願いします。

園での対応

※帰りの会などで毎日のように話したり、保護者に直接伝えたりする。話をした2～3日は何も無いがしばらくすると同じことを繰り返す。その為、対象園児などが降園の際は、職員が駐車場に出たりして、対応するが、職員不測の為毎日では出られない。年明けからは、迎えを15分くらい早めてもらい、担任の先生が自転車や車に乗せるまでを行う。

意見 2歳児クラスが排泄の際に、トイレ内で同園児がよく転んでしまう。保護者から3～4回続いていたので排泄時の対応をお願いします。

※排泄の際は、職員がついているものの、履物がクロックスで古いものということもあり、床が濡れていると滑りやすかったり、サイズが違っていると歩きにくかったりしていたため、ゴムぞうりに交換する。それ以降は、転ぶこともなく、スムーズに排泄できるようになる。

意見 2歳児以上クラスの排泄時の着替えについて

お迎え時など、保護者側からプライベートゾーンが丸見えである。園児によっては、全部脱いで排泄に行くことが多く、トイレ終了後にパンツやズボンを履いている。保護者からは、ロッカーなどで隠れるところや保護者に背を向けて着替える等の対策をしてほしい。との意見がある。

※対応として、2歳児や安全面などからまだ、便器前で脱いで排泄は難しいため、着替えなどをロッカーで隠すなど第三者から見えにくい位置で着脱を促す。3歳以上児は、出来るだけ、便器の前で脱ぎ着するよう声掛けし、少しずつ定着してきているが、ズボン・パンツを全部おろして行うため、おしりが見えてしまう子が多い。

あやめ

(様式1) 苦情受付票 (申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者)

第三者委員	理事長	解決責任者	受付担当者
	金城		殿内

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付簿 (秘)

受付日	令和5年4月10日	苦情の発生時期	令和5年4月10日	受付No.		
受付担当名	殿内恵理奈		苦情の発生場所	那覇市こども教育保育課への電話		
申出人	ふりがな		住			
	氏名	不明 無記名	所			
利用者との関係		本人・親・兄弟姉妹・子・その他(
利用者	ふりがな		住	同上		
	氏名		所	Tel. () -		
	性別	生年月日	年月日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況					
苦情等の内容	趣旨					
	<p>具体的な苦情の内容</p> <p>那覇市こども教育保育課へ電話でご意見が寄せられた。 別紙添付</p>					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他(不明)					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄() 話し合いへの第三者の助言、立ち会い要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄()					

相談記録

相談申立なし

想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足	<input type="checkbox"/> 職員の態度	<input type="checkbox"/> サービス内容
	<input type="checkbox"/> サービス量	<input type="checkbox"/> 権利侵害	<input type="checkbox"/> その他(地域住民から保護者への苦情)
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答、即時解決	<input checked="" type="checkbox"/> 回答(4月13日コドモンで回答)	
	<input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合い解決を推奨	<input type="checkbox"/> 関係機関の紹介()	
	<input type="checkbox"/> 行政機関への伝達	<input type="checkbox"/> 苦情として運営適正化委員会へ	
	<input type="checkbox"/> その他(下記[処理経過]参照)		

処理経過

文書を配信し保護者へ周知しました。別紙添付

結果

配信後特に当事者と思われる方からの連絡はなかった。

申 出 書

令和5年 10月 18日

千草福祉会苦情解決責任者 殿

申 出 人
住 所 名
氏 名
電話番号
利用者との関係

大空こども園意見・要望・苦情・不満を解決の仕組みに関する規定により、次の通り意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

1 原因となった事実のあった日。

10月18日

2 第三者委員への報告及び立ち合いの可否。

<input checked="" type="checkbox"/> 報告可	<input type="checkbox"/> 否
---	----------------------------

<input type="checkbox"/> 立会要	<input checked="" type="checkbox"/> 不要
------------------------------	--

3 内容及び理由（具体的に書いてください）

諸経費（保育料・絵本代。保護者会費・新年度用品代）の支払いの件

- ・園側の手違いで、リュウコム振替手続きの際、9月から発生する保育料の計上がされず、「9月分は現金徴収となる」の旨伝え、「引き落としが出来なかった」と思い込んでしまい、口座には残高はあるのになぜ？と疑問に思い来園する
- ・5月分の引き落とし額が多いのは何故か？
- ・引き落とし額の明細が欲しい。

申 出 書

令和5年 12月中旬

千草福祉会苦情解決責任者 殿

申 出 人 未吉マンション住人
住 所
氏 名 不明 (女性)
電話番号
利用者との関係

大空こども園意見・要望・苦情・不満を解決の仕組みに関する規定により、次の通り意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

1 原因となった事実のあった日。

令和5年12月 中旬頃

2 第三者委員への報告及び立ち合いの可否。

報告可 否

立会要 不要

3 内容及び理由（具体的に書いてください）

園児の祖父がお迎えの際、マンション駐車場に車を止めた際、駐車場の持ち主の方が憤慨し園玄関で強い口調で対応した職員に苦情を言う。

R6.3.6 (水) ひまわり組 色鉛筆について

S児・K児・T児

3/6 (水)

17時30分頃・・・アクセサリー作りの写真を撮った後にS児が突然泣きだした。

内容

S児の色鉛筆の芯が折られることが起きた。

3/7 (木) 8時～

K児・T児の保護者に折られた色鉛筆を見せて園で起きたことを伝える。

3/7 (木)

給食時間にK児とT児を一人ずつ呼んで状況確認をする。

二人とも芯を折ったことを認め、嫌なことをしようと思って行なったのではなく、遊びながらやってしまったとのこと。友達の気持ちを考える(思いやり)、良い悪いの分別ができていなかった。

3/7 (木) 17時以降

S児の保護者と話し合いを持つ。色鉛筆の芯が全部折られるという状態だったため、保護者も感情的になっていた。

状況を説明し陰湿な物ではないという話を聞いたら少し落ち着いてくれた。

3/9 (土)、3/14 (木)

S児・K児・T児の保護者と話し合いを持つ。

園での子どもの姿などを伝えつつ、それぞれの保護者の思いを話していただいた。

引き続き、家庭と園で様子を見ることになった。

ひまわり組の保護者には情報共有という形でお手紙を配布する。

(様式1) 苦情受付票 (申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者)

第三者委員	理事長	解決責任者	受付担当者	

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付簿 (秘)

受付日	令和5年11月15日	苦情の発生時期		受付No.	1	
受付担当名	青木 真紀子		苦情の発生場所	近隣住宅駐車場		
申出人	ふりがな			住		
	氏名			所		
利用者との関係		本人・親・兄弟姉妹・子・その他(
利用者	ふりがな			住		
	氏名			所		
	性別	男・女	生年月日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況					
苦情等の内容	趣旨	園でいじめにあっているのではないか？園での様子を聞きに園を訪ねたい				
	園側としては母親の了解を得t上で、聞き取りの承諾をしたところ、「園が対応してくれない」とはこども教育課を直接訪ねて、こども教育課の さんより、園に電話が入り、詳細の内容を説明する					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他(不明)					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄() 話し合いへの第三者の助言、立ち会い要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input type="checkbox"/> 確認欄()					

相談記録

11月21日
法人会議にて相談

11月22日
代理人弁護士を通してのやり取りが県外からの為、対面する事が出来ず、でメールだけの為、子育て支援室まで相談の為、電話をする。

想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足	<input type="checkbox"/> 職員の態度	<input type="checkbox"/> サービス内容
	<input type="checkbox"/> サービス量	<input type="checkbox"/> 権利侵害	<input type="checkbox"/> その他()
02	<input checked="" type="checkbox"/> その場で回答、即時解決	<input type="checkbox"/> 後日回答(月 日予定)	
対応	<input checked="" type="checkbox"/> 当事者同士の話し合い解決を推奨	<input type="checkbox"/> 関係機関の紹介()	
	<input checked="" type="checkbox"/> 行政機関への伝達	<input type="checkbox"/> 苦情として運営適正化委員会へ	
	<input type="checkbox"/> その他 (下記[処理経過]参照)		

処理経過

手紙が届いてからは代理人の弁護士と直接メールのやり取りを行い、園での園児の様子や毎日登ってきている事を伝え、担任からも聞き取りを行い、友達との関係性も良好であることを伝える。人懐っこく、少しのんびりな性格で友達との関係性では誤解されやすい部分もあり、時々トラブルも見られがちではあるが、その都度解決をし、友達関係は良好とみられるため、その旨を代理人
 園地 弁護士に伝える。しかし、実父からの相談内容を受け、園児の日頃の様子を職員一同で情報共有を
 園児の日頃の様子をしっかりと見守っていくように周知する

実父
説

結果

事だった。その後、来園日時を調整し、園での聞き取りを承諾したが、日程調整がうまくいかず、その後、日程を調整し、後日連絡しますとの事で保留になっている、それから2ヶ月以上なるが未だに連絡はない

12月11日
教育課から2名、園児の様子聞き取りの為、来園。

12月22日
聞き取りの結果、指導の対象にはならないので助言で大丈夫との連絡を受ける

(様式1) 苦情受付票 (申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者)

第三者委員	理事長	解決責任者	受付担当者	

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付簿 ⑧秘

受付日	令和6年2月16日	苦情の発生時期	2月16日17時15分			受付No.	2
受付担当名	青木 真紀子			苦情の発生場所	近隣住宅駐車場		
申出人	ふりがな				住		
	氏名	近隣の方			所	Tel. () -	
利用者との関係	本人・親・兄弟姉妹・子・その他()						
利用者	ふりがな				住		
	氏名				所	Tel. () -	
利用者	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
	趣旨						
苦情等の内容	※ 近隣の方が直接こども園を訪ね、個人の駐車場に駐車している保護者がいるので注意して						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他(不明)						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input type="checkbox"/> 確認欄() 話し合いへの第三者の助言、立ち会い要否 要 <input type="checkbox"/> 不 <input type="checkbox"/> 確認欄()						

相談記録

相談申立なし

想定
原因

- 説明・情報不足 職員の態度 サービス内容
サービス量 権利侵害 その他()

対応

- その場で回答、即時解決 後日回答(月 日予定)
当事者同士の話し合い解決を推奨 関係機関の紹介()
行政機関への伝達 苦情として運営適正化委員会へ
その他 (下記[処理経過]参照)

処理経過

さい

結果

近隣の方の駐車場に停めていた保護者にその場で注意喚起する。
後日、保護者全体にも送迎は徒歩で行い、駐停車禁止についてのお知らせを再度、配信する