

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。

2024年9月10日
社会福祉法人くすの樹会

第三者委員

氏名 三田 郁子

氏名 佐々木 綾子

令和5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

R5年度

受付日	R5年4月25日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	月組 ■■■■■ 母		
内容	<p>・親子遠足に小学生が参加できない理由が分からない。 もう大分前からコロナは風邪と変わらないと言っているし、小学生では先生たちはマスクを外している。大人数の行事も小学校ではすでに行っている。 お姉ちゃんの預け先がなかったら欠席する。 ・マスクで保育者の顔が見えないと子どもの発達が遅れるという文献を読んだ。 先生たちのマスク着用についても考えて欲しい。</p>		
対応	<p>・希望に添えず申し訳ないことは謝罪し、頂いたご意見を職員間で共有する旨を伝えた。</p>		
経過及び結果	<p>・お便りの文面を「1家庭につき保護者2名」としたが、兄弟児の参加可否を明確に示しておらず、わかりにくかったと反省。次回以降お便りの文面など、誰が見てもわかるようにしたい。 ・マスク着用に関しては「付ける自由」や保育者が万が一感染した時のリスクについてもご理解頂けるよう都度伝えていきたい。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R5年度

受付日	R5年7月14日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	月組 ■■■■■ 母		
内容	<p>・家に帰るなり■■■■■に押されて足を擦り剥いた」と母に報告。怪我について園からも報告がなかったが、内容を聞き納得。</p> <p>・日頃から、■■■■■・■■■■■に蹴ったりぶたれたりされると聞くが本当か？その経緯の前後のいきさつを今後は知りたい。</p>		
対応	<p>・怪我をした際、一緒に氷鬼をしていた■■■■■が見ていたが、押したわけではなく勢い余ってタッチした結果■■■■■が倒れたことを本人にも説明。</p> <p>・その際、怪我に気付かなかった事を謝罪する。</p>		
経過及び結果	<p>・その他にも2名の名前が出たが、園で起きた些細なぶった・パンチしたことは随時報告。</p> <p>・担任・フリーで入る先生で職員会議でも共有した。</p> <p>・「手が出る前に口で言おう」ということは毎回伝えていくが、起こってしまう前にとめることが必要なので職員も注意して見ていった。■■■■■から手を出していることも多く見られたので、その事実も母に伝えていく。</p> <p>・施設長より以下の指導を受ける。</p> <p>手を出した事実はその日のうちに伝えられるようにする事。できるだけ子どものいる場であることを勧める。</p> <p>子ども自身が何が原因だったか、経緯を正確に話せなかったり、「自分は悪くない」物語に変換させて保護者に伝わるのを防ぐ為。</p> <p>我が子の話を先に聞いてしまうと、親御さんの心情としては訂正しにくいと思う。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R5年度

受付日	R5年9月14日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■	対応者	■■■■
申立者	月組 ■■■■ 母		
内容	<p>夏祭りのアンケートにて</p> <p>①夏祭りのお店でお釣りがもらえず、息子が買い物をする様子が1つしか見られなかった。</p> <p>②息子がお化け屋敷をしていて親がどう動けば良いかわからなかった。</p> <p>③先日の避難訓練できつい防災頭巾を被せられて泣いたと息子から聞いたが点検などしているのか。</p> <p>と記入してあった。</p>		
対応	<p>・遅番の保育士に①お釣りも含めて練習を重ねて本番を迎えたが間違えてしまったこと、②親と子供の動きと時間を描いた紙がドアに貼ってあったし、口頭でも入口で説明をしていたこと③逃げる途中で防災頭巾を被っていないことに気づき、未満児用の防災頭巾を被せたがきつくはなかった、また被らず避難してしまったことを謝罪する。その日は納得して帰った。</p> <p>・翌日9月15日、再び紙面にした要望を受け取る。</p> <p>①避難訓練をして終わりではなく、保護者にフィードバックしてほしい②集金について締切日よりも前を出して嫌味を言われた③夏祭り当日の流れがわかりづらい④リュックの中身を何日もしまわずに持ち帰っている⑤玄関門のスイッチの蓋を閉めない職員がいる</p>		
経過及び結果	<p>・担任■■■■が電話を入れ、避難訓練では本人に防災頭巾を被ってと言ったのにも関わらず脱ぎ捨てて避難をし、命を守る為に未満児の物を被せた事、夏祭りの動きの紙が貼ってあったことについて説明。入口に芋虫がいて見ていなかったと母から謝罪され和解。</p> <p>・避難訓練のフィードバックについて、職員■■■■がお便りを作成しCHSIにて配信した。</p> <p>・集金に関して、職員■■■■が「あれ？今日集金日だけ？」と口にしたせいかもしれないと■■■■に報告。嫌味のつもりで出た言葉でない事を■■■■が母に説明した。その時父親だったので本人でないとわからない、とらえ方のずれがあったかもしれないとのこと。</p> <p>・リュックサックの中身について、担任だけでなく早番の先生にも共有し、荷物の確認をしていくことを母に説明した。担任は水筒をリュックサックに入れて散歩に出掛けるので、その際に必ずリュックサックの中身をチェックするようにした。</p> <p>・玄関門についてはすぐ職員間で共有し、留意できるようにした。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

R5年度

受付日	R5年11月9日	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■	対応者	■■■■
申立者	虹組 ■■■■ 母		
内容	<p>・付箋にて以下の内容が記述されていた。 寝る前に「■■■■に噛まれちゃったの」と左手首にできた歯形をおしえてくれました。テラスで黄色の大きなサッカーボールを使っていたら取り合いっこになり、噛まれて持って行かれたそうです。“先生には言えなかった、相手からはごめんねしてもらっていない”と少し納得できていない様子です…。全て真実かはわかりませんが、相手も1日たったことを言われても？かと思うのですが、納得できるよう少し話を聞いて頂けると助かります。お手数おかけしてすみませんが、よろしくお願い致します。(■■■■もやり返してないと良いのですが)</p>		
対応	<p>・クラスで話し合った所、前日11月8日午後、海・風・虹がテラスで遊んでいた時の事と判明。ボールの取り合いを保育士(■■■■)が仲介に入り対応。■■■■が折り合いをつけ、ボールを■■■■へ貸すことで、その場は噛みつき等のトラブルがなかったとのこと。万が一トラブルなどがあれば職員が4人いたので気付くことができたと思うが、確認は取れなかった。朝一の健康チェックでも噛み痕は無し。双方から話を聞き、気持ちや事実確認をしたところ、双方ともはっきり覚えていない様子で「やってないよ」という内容であった。様子を見ているが双方とも関わり合いながらよく遊ぶ姿がみられる。 上記内容をお迎えの際保護者へ伝える。</p>		
経過及び結果	<p>・お母さまから、子どもからは都合の悪い内容は聞かなかったもので、子どもの言うことだけを鵜呑みにできないが、困った時、例えば噛まれてしまった等という時は「保育士へしっかり自分の言葉で伝える事ができるようになってほしい」都のご意見を頂いた。お友だちとの関りも増えてきている中、言葉で相手へ伝えようとするのははじめの一步を踏み出したという今をご理解いただき、詳細を把握しきれていなかった点を謝罪し、丁寧に見守って行くことを約束した。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	H35.5.2	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	■■■■ (保育士)	対応者	■■■■ (保育士)
申立者	■■■■ (太陽組 ■■■■ 母)		
内容	<p>・5月2日降園時、インターホン対応した職員(■■■■)がインターホンに写った父の顔を■■■■と勘違いし、担任(■■■■)に■■■■の子どもの名前を伝えてしまった。■■■■が子どもを連れて行くと、父から「3回連続で間違えている」と指摘を受け、父は怒って帰宅した。</p> <p>・父の帰宅後、母から、「主人が怒っている。三回連続違う子を連れてこられている。インターホンや引き渡しはどうか対応をしているのか。対応者は誰ですか？お迎え時に我が家がどうしたら分かりやすく伝わるのか」という内容の電話があり、■■■■が対応した。</p> <p>・5月8日登園時に母から再度、</p> <p>1)インターホンの開け方について職員の中で話し合っていて欲しい。どういう風になっているのか、顔で確認しているのか。</p> <p>2)■■■■がここに通いたいと言っているので連れてきました。インターホン対応について回答をお願いします。</p> <p>との要望を受ける。</p>		
対応	<p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2日 ■■■■、■■■■が父に謝罪する。 ・母からの電話応対時に■■■■が謝罪し、上記の詳細を伺う。 ・■■■■が■■■■に電話で報告する。 ・3日 ■■■■が施設長に対面で報告する。 ・6日 ■■■■が■■■■に対面で報告する。名前の確認を徹底するよう指導を受ける。 ・8日 登園時、対応した職員(■■■■)が謝罪し、1)の質問にはその場で「お名前を聞いて、プラス顔の確認をしています」と回答する。 ・8日 降園時、改めて■■■■と■■■■が母に謝罪し、原因及び園の対策と他保護者への協力を願う文を掲示したことをお伝えする。 ・9日 お迎え時、■■■■が父に謝罪する。 ・15日 ■■■■が施設長に原因、経緯、その後の対応を報告する。名前の確認を徹底するよう指導を受ける。 ・15日 降園時、施設長が父に謝罪する。 	<p>園で取り組んだこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2日 父が帰った後で■■■■が保育室にいた職員に原因を聞き取り話し合う。 ・8日 午前中 1)インターホンの受話音量を変更 2)訪問者の声が聞こえやすい位置を検証した。 ・8日 14:00 職員会議を行い、原因究明と対策を考える。 ・8日 16:00原因及び園の対策と他保護者への協力を願う文を掲示した。 ・9日 会議に出ていなかった職員に口頭で伝達し、後日文書(議事録)として職員に周知。 ・10日 インターホンの通話ボタンについて「赤色点灯:室内の音声の外に聞こえる」「点灯なし:インターホン前の音声の室内に聞こえる」ことを職員に周知する。 	
経過及び結果	<p><経過および結果>インターホン対応をした■■■■が保護者の顔を見間違えたこと、名前を確認しなかったことが原因で起こった。保護者の顔をインターホンの画面だけで判断するのではなく、保護者の名前を必ず確認することを徹底していく。</p> <p><対策>登降園時、インターホンでクラスと名前を伝えていただき、職員がクラスと名前を確認した上で玄関の鍵を解錠することを徹底する。保護者にカメラに寄り、大きくはっきりした声で名前を言ってもらうこと、それでも分からないときは玄関で名前と顔を確認することを、職員に周知する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議後、保護者に口頭及び掲示で協力をお願いした。また同内容をメール配信した。 ・職員にも対策を伝え、徹底するよう周知した。また、9日(火)に会議に出ていなかった職員に口頭で伝達し、後日、文書(議事録)として職員に周知。 ・10日インターホンの通話ボタンについて「赤色点灯:室内の音声の外に聞こえる」「点灯なし:インターホン前の音声の室内に聞こえる」ことを職員に周知する。 ・保護者の顔を間違えてしまうことは、その後起きていない。以後徹底していく。 		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	令和5年6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>・6月3日(土)午前9時50分ごろ、「保育園前の路上駐車が迷惑だ。いい加減にしろ」と匿名電話(非通知)が保育園に掛かる。</p>		
対応	<p>・電話で対応しながら園前を確認すると、数台の車が路上駐車していたが、当園は送迎時間ではなく、隣のスポーツジム関係者(スクール迎え)の車両だった為、「保育園の関係者ではなく、隣のNASの方です。」と伝えるが、一方的に切られてしまった。</p> <p>・NAS(スポーツジム)に出向き、支配人に電話内容を伝え、施設利用者に対し、注意喚起をして頂くようお願いする。</p> <p>・当園保護者にも、路上駐車に関する注意喚起を一斉メールで行う。</p>		
経過及び結果	<p>・当園の保護者も送迎時に一時的に路上駐車していることがあるので、定期的に注意喚起を行うようにしている。</p> <p>・スポーツジム施設利用者に対し、注意喚起文を出して頂いたが、現状として路上駐車が続いている。 交通の妨げになる時や園に苦情が入った場合、また、スポーツジムに連絡があった場合も互いに連絡を入れる事にした。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	令和5年6月9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>・戸塚区こども家庭支援課に近隣の方から匿名の苦情が入る。 以下内容 矢部トンネルの丘公園で遊ぶ子どもの声大きい、泣き声がうるさい、保育士の声大きいと地域の方から苦情がありました。との内容。</p>		
対応	<p>・5月31日夕方、同公園で遊んでいる時に、近隣に住む方から「子どもと大人の声がうるさい。あの人が特にうるさいからどうにかして欲しい。ずっと我慢をしていた。」と特定の職員を指さして怒鳴られた経緯があり、施設長の指示で、翌日、公園での保育者の留意点を職員に再確認した所だった。</p> <p>・区役所からの連絡後、改めて職員に、子どもへの声掛けの大きさ等確認を行った。</p> <p>・同公園は自転車が頻繁に通行する為、子どもたちが公園で安心して活動できる様、子ども家庭支援課に依頼し、行政として何らかの対策を講じて欲しいと依頼した。</p>		
経過及び結果	<p>・公園で遊ぶ時は、出来る限り大人の声が大きくなならない様気を付けるようにしているが、どうしても子どもに危険が起きる場合等、声が大きくなってしまふ。</p> <p>・他園の職員も、同公園で苦情を言われている姿を職員が目撃しており、色々な園に苦情を伝えているようだ。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	令和5年6月23日	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████(月 ██████████ 父)		
内容	<p>・「(父が)帰りのお迎え時、園児(職員の子)が支援室に出入りするところをよく見かける。息子の話によると子どもの出入りはNGらしい。あの場所は、職員が園児のデリケートな事、プライベートな事を話したりしていると思う。そこに、言葉を理解し始めている子がいるのは問題ないのか？」と自宅で話をしていた。 主人としては、口頭ではなく、書面で返答が欲しい。 園として、何の問題の無いことであれば理由を。万一、要改善であればその内容を教えて欲しい。 との内容を、朝の登園時に母から書面で預かる。</p>		
対応	<p>・直ちに事実確認を行い、以下のとおり対応した。 ① ██████████宛に、受付日の午前中に個別メールにて謝罪と、文書での報告を行った。(別紙参照) ② 受付日午後より、緊急職員会議を行い、今回の件を全体に周知し、今後の対応策を考えた。 (職員会議録参照) 受付日降園時、母に改めて謝罪と今後の対応について説明を行う。(██████████)</p>		
経過及び結果	<p>・園全体として、██████████時間と██████████時間を切り離し、メリハリをつける事で、以後、同様の事案は起きていない。 ・当該職員(██████████)が、後日、直接父に謝罪を行った。 父からは、「わかりました。今後は気を付けて欲しい。」との言葉をいただく。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	R5.6.23	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	■■■■(保育士)	対応者	■■■■(保育士)
申立者	■■■■(保育士)		
内容	<p>■■■■の把握している、23日に■■■■が履いていた■■■■のパンツの数と、■■■■がクラスノートに書いていたパンツの数が違っていた。</p>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・26日■■■■が■■■■に、クラスノートの説明では分からなかったことと、他の職員との証言が違うことを伝える。 ・■■■■がパンツの間違いの件を■■■■に報告する。 ・28日夜、■■■■が■■■■と連絡を取った。証言が食い違った原因 <ul style="list-style-type: none"> ①■■■■は■■■■が■■■■のお迎え時に持ってきたパンツ(沐浴室の汚れ物に入っていた)が、■■■■が履いていたものだと思っていた。 ②■■■■が■■■■の鞆の中に入っていた汚れ物袋から、■■■■のパンツを2枚見つけたことを伝えていなかった。 ・29日夕方、■■■■が■■■■に、証言が食い違った原因を伝える。 ・30日風組職員でパンツの入れ間違いの原因を探り、対策を立てた。 		
経過及び結果	<p>原因 (職員間で)パンツの数が食い違ってしまった原因</p> <ul style="list-style-type: none"> ①当日に職員間で時系列の事実確認を行っていなかったこと ②■■■■が■■■■に■■■■さんの汚れ物袋から2枚■■■■のパンツを見つけたことを伝えていなかったこと。 <p>今後は問題が起きたら職員間で事実確認と報告を行う。</p> <p>■■■■が■■■■のパンツを履いていた原因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・■■■■が■■■■の朝の支度をする際に、■■■■のパンツを■■■■の着替えのカゴに誤って入れてしまった。23日朝■■■■の母から、22日に布おむつの入れ間違いを指摘され焦った結果、カゴの記名と持ち物の記名の確認を怠った。 <p>対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ①誤りの多い職員が外れることで間違いを少なくする。 ②午前中の汚れ物の締めを午睡中に行い、午睡後の汚れ物の締めをおやつ後に行う。 ③お迎えのために、子どもの紙パンツへの着替えを行った職員がパンツを汚れ物袋に入れる。 ④着替えの度に、衣服の記名と着替える子どもの名前を確認し、履き間違いを防いでいく。 		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	R5.6.23	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	■■■■(保育士)	対応者	■■■■(保育士)
申立者	■■■■(風組 ■■■■の母)		
内容	登園時口頭で、22日(木)の汚れもの袋に、■■■■の布おむつが1枚入っていたと、■■■■が■■■■から伺う。		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・登園時、■■■■がその場で謝罪する。降園時、どのような形が入っていたか母に確認したところ、■■■■が確認した汚れ物袋とのことだった。再び謝罪する。 ・■■■■が朝クラスノートに書き、園全体に周知する。 		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> ・23日に、■■■■が浴室の■■■■の着替え用かごに、■■■■のパンツを入れてしまい、■■■■が■■■■のパンツを履くという間違いが起こった。 ・現在も入れ間違いを防ぐために、園児の持ち物の記名確認を継続している。 		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	R5年12月12日	対象施設	銀杏保育園 胡桃館
受付者	■■■■	対応者	■■■■■■■■■■
申立者	■■■■、■■■■ (風組 ■■■■ 両親)		
内容	<p>12日登園時「帰宅すると、股を指して「痛い痛い」というので、見てみるとウンチがきれいに拭き取れていませんでした。おしりも少し赤く、ぷつぷつが出来ていました。大変恐縮ですが、ウンチの後もう少しキレイに拭き取っていただけるとうれしいです。」と書かれた付箋が連絡ノートに貼ってあった。</p>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12日登園後、■■■■が風組のクラスノートに付箋を貼り付け、園全体に知らせる。 ・9時過ぎ、クラス内で誰が■■■■を洗ったのか、話が出る。■■■■と伝える。 ・15:40、■■■■が■■■■と■■■■に経緯と原因を報告する。 園長と■■■■から、排泄についての考え方の指導がある。 ・17:40お迎え時に、父に■■■■、■■■■、■■■■が謝罪する。「今後気を付けてください。夕方のバタバタした時間だったからかもしれないと父と母で話したが、何か言った方がいいのではという事になった。」と父から話がある。 ・14日風組会議にて、おしりの洗い方の手順を確認した。丁寧に洗い、拭きとる事と、洗い残しが無いかを必ず確認する事を決めた。 ・22日職員会議にて参加職員に周知を行う。会議に出席していない職員には議事録を回覧する。 		
経過及び結果	<p>原因: 11日夕方、おしりを洗った際、■■■■が時間を気にするあまり、丁寧に洗わず雑になり、便の洗い落としがなにかの確認を怠った。また、しっかり陰部を布おむつで拭きとれていなかったため起こった。</p> <p>対策: 排泄が分かり次第、丁寧におしりや陰部を洗う。洗えたかどうかの確認を必ず行う。また、しっかりと拭き取る。</p> <p>経過および結果: 対策後、丁寧に洗い、洗い残しが無いよう確認を必ず行っている。同様の事を起こさないよう、今後も対策通りに続けていき、信用回復に努めていく。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和5年度

受付日	令和6年2月26日	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	██████████(月 ██████████ 母)		
内容	<p>・「保育園に薬を預けるにあたり、昨年と同時期頃に相談と質問をしたが、その後全く回答がありませんでした。その内容が██████(現場責任者)まで共有されているのか、されていないのであれば組織として不安であり、不信感を抱きます」との内容を、朝登園時に書面で預かる。</p>		
対応	<p>・書面を確認後、以下の通り対応した。 ①前年度の担任、他職員に事実確認を行った。 ②受付日帰園時、母と██████、担任の██████で謝罪をし、詳細の聞き取りを行った。以下の点について報告が欲しいと要望を受ける。 ・薬の取り扱い(与薬)について ・薬を取り扱う職員の認識について ・組織間の情報共有について ③翌日27日、緊急職員会議を行い、詳細の説明と薬の取り扱いについて、職員間の情報共有について話し合い、実践策を考えた。 ④3月6日、報告書を母に渡し、改めて謝罪を行った。(██████) ⑤登園時、本件について再度謝罪を行った。(施設長、██████)</p>		
経過及び結果	<p>・職員間で取り扱い方を今一度周知し、薬の受け取り・返し忘れがない様複数でチェック、お迎え時に保護者の方にも確認してもらう事で返し忘れと言った同様な事は起きていない。</p> <p>・組織間の情報共有については、記録を必ず残す事を確認し、業務日誌やクラス伝達ノート等に記録し、全職員が見て分かるよう、従来の方法に見直しを行いながら現在取り組んでいる。</p>		