

社会福祉法人 蓮花苑 令和5年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ学園

1	時期	令和 5年度 年間を通して「子ども会議」より
	苦情の内容	生活のルールの様々について(トイレの使い方、洗面所流しの使用方法、駐輪場の自転車の置き方、パソコン・タブレットの使用ルール、テレビ・録画のルール、ごみの捨て方、買い物の仕方、お出かけ行事について)等々の要望
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	概ね毎月ホームごとで行う「子ども会議」の中で意見・要望を出し合いながら解決策を各ホームごとで検討した。子ども達からあげられた要望の中で施設として取り組むべき内容であった場合は、各ホームリーダー会議の中で取り上げ、今後の生活の在り方等に活かすように努めた。
2	時期	令和 5年度 年間を通して「子ども会議」より
	苦情の内容	特定の子ども達の言動に対する不満やお願い事、食事の食べ方、生活内での共有場所での大きな声で歌う事やダンスをする事等、生活の中でのマナーについて
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	概ね毎月ホームごとに行う「子ども会議」の中で意見・要望を出しながら改善を図るようにしている。特定の子ども達については職員が個別で対応を図った。(継続課題)
3	時期	令和 5年度1月30日 苦情ポストに投函
	苦情の内容	ホーム外出の費用が少ないのもっとお金を出して欲しい、カジキマグロのメニューを減らして欲しい。食事のメニューに酢豚を出して欲しい。(無記名)
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	<p>・ホーム外出費用についてはある程度定められた中で工夫して各ホームで計画しているので、ホーム職員と相談して進める事。食事のメニューについては、栄養士に希望できる方法があるので、そちらにお願いする事をお手紙で答えた。</p> <p>※苦情ポストの利用方法についての理解が浸透していないことで、改めてこの仕組みの意味と方法を説明する機会を設定することとする。</p>

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ 保育園

1	時期	令和 5 年 4 月
	苦情の内容	1歳児クラス女兒の父 昨日園で娘の肘の脱臼の知らせを受けた。しかし、電話で聞いた内容と実際に迎えに行ったときに聞いた話とずれがあったのはどうしてか。また受診後家に帰ると、どうも子どもの様子がおかしい。怖い思いをしたのではないか。事の経緯を正確に知らせてほしい。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	園長、主任、クラスリーダー、父親で面談する。 脱臼の要因が2つあった。 ①友だち同士で引っ張り合っていた ②対応した非常勤職員の介添えの仕方に問題があったことが考えられること。 看護師が電話連絡した際に最初のひとつしか伝えていなかったので事実誤認が生じてしまった。また関わった非常勤職員はその日臨時で入っていた。クラスの職員ではないので、女兒との信頼関係が弱かったことを説明しお詫びをする。当該職員にはきちんと保護者にお詫びの言葉を伝えてもらった。保護者の方の理解を得ることができた。
2	時期	令和 5 年 9 月
	苦情の内容	4歳児クラス男児の母 早朝登園した際、男性保育士は保育中にもかかわらず携帯電話の画面を注視。登園している当該親子に気付くこともなく、出迎えや挨拶もなかった。子どもを預けた後に母親から保育園に電話。 「子どもの命を預かる保育園が、子どもに目もむけず、登園した親子にも気付かないとはどういうことか。職員への教育はどうなっているのか。」という内容だった。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	園長、主任、母親で面談する。真摯にお詫びし、なぜ携帯の画面を見ていたのか、経緯と状況を説明。その後当該職員を交えての保護者の方との面談の機会を設け、直接本人へ気持ちを（保育中に誤解を招くようなことはしないで欲しい）話していただいた。一方で、日頃からたくさん遊んでくれていることへの感謝や、若い職員なので今後の成長に期待するとも話して下さった。 改めて一同で今後の改善策を講じることを約束。また、母親からは今回の事態を他の保護者にも周知して再発防止に努めてほしいと言われたので、張り紙をして園全体で共有を図った。 緊急時対応のため職員が所持していた携帯電話は、保育室への持ち込みを全面禁止とした。
3	時期	令和 6 年 2 月
	苦情の内容	4歳児クラス男児の母 作品展で手作りのゲームのボードに子どもの名前がなかったので担任に声をかけた。すると「え？お休みだったっけ？」と子どもに問い直すだけで謝罪もなく不誠実な対応だった。 しかもその後2日間、こちらの思いを無視するかのように何の声掛けもない。仕方なくもう一人の担任に事の次第を話したがその出来事を知らされていない。事態を担任同士で共有できておらず、報告がされていないこと等、不信で不愉快な思いをしていることを訴えてきた。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	主任、母親で面談する。記名のミスや対応した職員の初動に問題があったこと等々園側の不備を真摯にお詫びした。母親の気持ちを十分傾聴したうえで、丁寧に経緯を説明する。大変よくご理解下さる一方、当該職員もお詫びをしたがっていると伝えるが、今は受け入れられないと拒絶されたので、今回は対面せず、今後真摯な保育でお子さんと向き合っていく約束を伝えた。翌日、クラスでこのゲームで遊び、楽しい時間を過ごしたことを保護者に伝え、安心していただいた。当該職員については配置の変更を行い、保護者対応や基本動作を基本に立ち返って指導していく。

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5年度 苦情等解決報告

施設名れんげ砂川保育園

1	時期	令和 5年 4月
	苦情の内容	乳児クラスと思われる保護者から育児日記や日々の保育に関する伝言がネガティブな内容ばかりで、お迎えの対応も悪いとホームページに苦情が寄せられた。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	職員にメールに苦情が寄せられたことと内容を伝えた。育児日記や保護者への伝言等はポジティブな内容を伝えるようにする。お迎えの際の対応も保護者が安心できるような内容を伝えるよう周知した。また4月の保護者会でも育児日記の書き方や対応の仕方も十分注意していくことを伝えた。
2	時期	令和 5年 9月
	苦情の内容	園契約の駐車場で、個人で契約している駐車スペースで方向転換をする保護者がいるということ、園舎南門付近への違法駐車が多く通行の妨げになっている。危険なので保護者に注意喚起をしてほしいと電話があった。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	苦情の相手に謝罪し、直ぐに保護者にメール一斉配信をして注意喚起をする。園だよりでも周知した。今後続くようであれば警察への通報も視野にいれる。
3	時期	令和 6年 1月
	苦情の内容	ノロウイルスに感染した0歳児が、治癒して登園したが再び下痢症状が見られた為お迎えをお願いした。その際、症状が続くようだったら家庭で様子を見てもらいたいとお願いしたところ、2、3週間休まなければいけないと担任から言われたと市役所に直接苦情を申し入れ、市役所から聞き取りがあった。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	担任はノロウイルスの場合は、症状が治まってもウイルスが2週間から3週間は便中に排泄されるので注意が必要とだという事を伝えたが保護者の受け取り方の違いで苦情につながったので、伝言の仕方には十分注意するよう促した。その後保護者に謝罪したところ受け入れてくれた。市役所からの聞き取りも経緯を伝えると理解を示してくれた。

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5 年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ桜が丘保育園

1	時期	令和 4 年 7 月
	苦情の内容	職員の対応に不満があると苦情があった。入園当初の説明と、2歳児の作品展の時にコロナ禍で祖父の来場を断った事に対して、対応した職員の謝罪を要求。又、土曜保育の朝の受入した職員に対しても不満があり、その職員本人からの謝罪の要求があった。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	対応した職員がいるのに謝罪がないと言われたが、現在保育園にいない事を伝える。謝罪しても職員本人の謝罪がないと許せないと話した。園長の対応では不満ということで、常務理事に対応して頂いた。転勤した職員本人が来て、直接謝罪をした。「和解した」と話された。
2	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	
3	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。
 ※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5 年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ武蔵保育園

1	時期	令和5年 9月26日
	苦情の内容	4歳児保護者の方より電話にて運動会の案内がわかりづらいとの連絡があり、どこがどのようにわからないのか理解出来ず、次の日の夕方分かるように説明をするべきと言いに来たが、どのようにすれば理解して頂けるのかわからず、謝るのみであった。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	その後、プリントを見直し、法人統一の書式でもあるが、もっと詳しくと言っていたので、自園として新たに作成し、南門の入り口の解放時間をしっかりと入れ、子ども達を担当がいる園庭中央へ連れその後、保護者席へ進み見やすい場所を決めて場所を確保していただき、開始時間となりましたら運動会を開催しますと書き加えてその後何も返しがなく、運動会を無事に行うことが出来た。
2	時期	令和5年 10月頃
	苦情の内容	「朝の忙しい時間に車の出入りにくくとても迷惑だ」と前の都営住宅の方より、苦情電話がかかってきた。私自身も東京都へ連絡を入れては駐車場を貸してほしいとお願いしているが「東京都の土地であり無理です」とはっきりと言われている事と伝え、どうする事も出来ず、ただただ、ご迷惑をかけている事も分かっていますがどうしようもできない事でもあり、謝る事しかできない旨を伝えるのみであった。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
3	解決策及び結果	解決策はなく、東京都へもう一度問い合わせたが、周りの都営団地の空きスペースを駐車場として借りる事が出来ないかをお願いしたがそれは出来ないとのことでした。
	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
解決策及び結果		

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。
 ※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ第二桜が丘 保育園

1	時期	令和 5年 9月
	苦情の内容	市から提携園に対して、「れんげ第二桜が丘保育園1歳児だが、土曜保育の受け入れが可能か」という問い合わせがあった。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	市に、当園は2歳クラスのみ提携園土曜保育の利用が可能ということで、数年前から市発行の施設案内に明記していること、又保護者にもそれは周知されていることを伝えたところ、市の確認不足だったようで、市が保護者に対し、一時保育利用等の提案をするなど対応すると返答を得た。
2	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	
3	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める