

平成 30 年度  
苦 情 ・ 相 談  
対 応 報 告 書

社会福祉法人フィロス

(1) もりの風こども園（認定こども園）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H30.4.1	保護者	延長保育料の請求書に利用した日時を記載して欲しい。	H30年4月の請求書より延長保育を利用した日時を記載するよう変更した。
H30.4.1	保護者	テラスがすべりやすいので、対策をしてもらいたい。	テラスにはスノコを置き、入り口にはゴムマットを引いて対策を行った。

(2) ゆめの樹保育園（保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(3) 星のまち保育園（保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(4) にじの花保育園（保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(5) 小幡もりの風保育園（保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
30.12.11	近隣住民	園の駐車場より保護者が車を出そうとしたときに、自転車に乗っていた際に接触しそうになった。今後は注意をするよう声かけをしてもらいたい。	園内での掲示や保護者への一斉メールにて、送り迎えの際の車の発進については周囲に十分注意していただくように周知を行った。

(6) 保育所型認定こども園植田にじの花保育園（保育所型認定こども園）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(7) シャイニー・キッズ保育園（保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(8) ソラーナひびの（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(9) ソラーナほんじん（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(10) ソラーナほんごう（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(11) ソラーナいりなか（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(12) ソラーナつゆはし（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(13) ソラーナじょうさい（小規模保育所）

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
31.1.24	保護者	・ 預かり時間確認のため就労証明の再度提出を求められたが、就労時間に変更はなくフレックス制なので提出が難しいのでなんとかならないか。 ・ 感染症の掲示などは園内にしていないのか	就労証明については変則的な勤務時間を保護者より確認し、提出をしていただかなくてもよいこととした。また、感染症が発生した場合には園内に掲示、口頭周知を行っていたが、周知漏れも考えられることから今後は徹底していくことをお約束した。

## (14) 刈谷ゆめの樹保育園 (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

## (15) ゆめの樹しんこいわ (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H31.2.25	保護者	おやつ時間帯において、おやつを食べるのが中々進まなかった時に先生から叩かれたと子どもから聞いた。真意はどうなのか、確認してもらいたい。	園長・主任がまず近くにいた他の保育士、叩いたと言われる職員、園児に聞き取りを行った。本人や近くで作業をしていた職員によると園児のおやつが進まなかった時に話をした際に悪戯をするような真似をしたため、該当職員がダメだよ、と手をあげるフリをしただけとのことであった。近くで作業をしていた複数の保育士においても該当職員が園児に対し手をあげるところは確認していないとのことであった。上記の内容を改めてお母さまにお伝えしたところ、まず子どもが該当の先生に行った行為に対し謝罪したいと申し出があり、園長・主任・本部職員の立会の下謝罪を受け、その後該当職員からも手をあげてはいないが疑われるような対応をしてしまい誠に申し訳ありませんとの謝罪を行い、その場で和解をさせていただいた。その後お父様より子どもの言い分との相違について納得できていない部分もあるが、これを機に今後の対応に活かしていただければと思う、とのお言葉をいただき、職員一同再度子どもへの接し方について話し合いを行い、今後このような誤解を受けるようなことがないよう徹底を行うよう指導を行った。

(16) ゆめの樹ほ도가や (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H30.4.10	保護者	担任保育士の退職の発表日が退職最終日であった為、挨拶ができなかった。最後に感謝を伝えなかった。主任の先生が辞めるときは懇談会で挨拶があったのに、なぜ一般の先生はなかったのか。	主任の交代については重要事項に関係するため懇談会であいさつを行った。担任の挨拶については最終日にシフト調整を行い、一人一人声掛けできるよう調整を行っていたが、タイミングが合わず降園されてしまったので、謝罪をする。
H30.4.10	保護者	進級の会を旅行で欠席したため写真撮影会に参加ができなかった。	懇談会で年間行事予定を紙面で配布しているが、今後は更にイベント直前には職員から声掛けをすることを説明する。

(17) ゆめの樹おぎくぼ (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(18) ゆめの樹たかいどにし (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(19) ゆめの樹なりたにし (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果

(20) ゆめの樹はつだい (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H31.3.18	保護者	園の行事において子どもの写真を撮影させてほしい。	施設長が面談を行い、個人情報を守るため写真の撮影はお断りしていることを説明する。今後の改善策として写真業者を2名に増やす、行事の中でスポット的に撮影ができる場面を設けるなどの改善策を検討する。 その後、複数の方からも写真撮影をさせてもらいたいとの要望があり、法人内でも検討を行った結果、撮影した写真の SNS 等の掲載の禁止や他の子どもが映らないように配慮してもらうなどの一定のルールを設け、写真の撮影を行えるように調整を行うこととした。

(21) ソラーナ池袋 (小規模保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

(22) ソラーナ目白 (小規模保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情報告なし			

## (23) ソラーナやなぎくぼ (小規模保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H30.7.13	保護者	夏場の気温が高い時期に外に散歩へいくことは控えて欲しい。体調がくずれないか心配になる。	あまりにも気温が高い日においては、玄関先で水遊びをするなどし、散歩をする際にも水分補給をこまめに行い、バギー等を使い移動時間を短縮するなどの対策を行う。
H30.11.16	保護者	園児が 37.5℃の熱が出たときにすぐに連絡をするのをやめて欲しい。平熱が高く、家につれて帰ると熱が引いていることが多いため、もう少し様子を見てもらいたい。	子供の体温は 37.5℃以上を発熱と定義される為、ご連絡をすることを改めて説明。ただし今後は、時間をあけて複数回検温、水分補給や衣服の調節などし、それでも熱が下がらなければ連絡をすることを説明する。

## (24) フィロスみなと (介護施設)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H30.4.14	入居者 家族	洗濯をしていただいているが、その中で靴下のたたみ方が左右を重ねて折り返しているようだが、この方法だと靴下が伸びてしまうのでたたみ方をかえてほしい。	入居フロアリーダーへ内容を伝えた。靴下のたたみ方を現在のたたみ方から変更し、折り返しをやめることで靴下が伸びないようにした。その旨をご家族が来設時報告し、了承いただいた。
H30.9.10	入居者 家族	提供されたメニューで、揚げ餃子が固く、入居者が食べにくそうなので改善してほしい。	栄養士から食材納入業者へ確認と改善を要請した。 後日納入業者から、揚げ餃子はあげることにより皮の部分が固くなってしまう為基本的に提供回数を減らし、調理方法をかえるなどして食べやすい形に変更する提案があったため、これをご家族に報告したところご理解いただけた。

(24) フィロスとうごう (介護施設)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
H30.9.28	入居者 家族	外出をしたいのだが、自宅は階段が多く、移動が難しい。相談に乗って欲しい。	送迎、自宅内まで介助を行うことを約束し、状況把握のために事前に階段・玄関の写真をいただいた。送迎時間・人数体制等を事前に打合せを行い、当日問題なく外出支援を行った。
H30.12.24	入居者 家族	面会の際に本人が腰を痛がっていた。先日聞いた事故の影響かと思うがきちんとした説明を受けていない。	事故報告書を作成し、適切に報告をしていたが、聞いていないとのことであった為、改めて施設長が面会時に事故報告書・添付書類の複写を渡し、丁寧に説明を行い、ご理解いただけた。
H31.1.8	入居者 家族	利用者のお菓子が部屋からなくなっている。職員が預かっていると聞いたが納得できないので経緯を教えて欲しい。	最近食事の際にむせ込むことが多く、すぐに対応ができるように飲食時にはスタッフが付き添うようにしたためお預かりをしていた。ただ、ご家族には説明不足であったため、再度説明を行い、お菓子についても書面を用いて選択いただけるよう改善を行い、納得をいただいた。