

令和1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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
R2.2.18	近隣住民	園から近くの公園や堤防に散歩に行く際に、お店の前を通らないでほしい。交差点にお店があるため、万が一事故等がおこった場合に商売ができなくなってしまう。散歩のルートの変更や場所を変更できないか。	最寄りの警察にルートなど確認し、園でも別ルートを検討したが、現在のルートが一番交通量も少なく、リスクが低いことを申立人にお話しし、今後もこのルートを使わせていただく旨を説明。納得をされなかったため、園として譲歩できるのはお店の反対側を歩くことぐらいだとお話ししたが、実際に危険を感じることがあれば、今まで通りのルートを使わせていただく旨を伝え、様子を見ることとした。

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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

(11) 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
苦情等報告なし			

(12) 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
苦情等報告なし			

(13) 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
R1.12.19	保護者	園の入り口付近にある側溝の段差で子どもが転んだ。危険なので対策をしてほしい。	園内でなく、公道であるため、昭和区土木事務所に連絡をする。担当の方が現場を確認し、応急処置をしていただく。その際に歩道用の側溝の蓋を大家さんが設置しており、強度が弱くなっていることを以前に大家さんに伝えている、と聞き大家さんと相談されている、と聞き大家さんと相談されてはどうか、と打診される。大家さんと相談した結果、法人側で網目状の蓋をラバーシートタイプの蓋に変え、隙間をなくすよう設置し、保護者から理解を得られた。
R2.1.22	保護者	園内で胃腸風を発症した園児さんがおり、自分の子供もそれを移されたと思う。既に胃腸風を発症していた園児さんの保護者さんの仕事が忙しい、との理由で胃腸風にもかかわらず、園児を受け入れたと聞いた。どういうことなのか。	第一に保護者さんの仕事が忙しいから等の理由での登園受け入れを決定しているわけではない、との説明をする。保育所は基本的に保育を必要とされる方がいらっしゃればそれを受け入れることが前提であり、感染症などが発生した場合は行政や保健所の定める感染症マニュアルに沿って対応を行っていることを説明。申立人自身も苦情内容自体が他の保護者さんからのまた聞きであること、また、他の園児さんの中で下痢やおなかのゆるい子がいたことは事実であるが、その時点で胃腸風の診断をされた園児さんがいなかった事実もあり、下痢が確認された園児さんには保護者の方に連絡をし、お迎えをお願いしするなどの対応をとっていた。上記内容を伝え、感染症などが発生した場合については園内で掲示も行き、消毒液等で保育士が園内を清掃する、などの対応をしている旨の報告をする、と、納得をされた。

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(16) ゆめの樹ほどがや (保育所)

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
R1.5.23	保護者	登降時に職員が玄関の開閉に気が付いておらず、挨拶もなかった。配布物等が入っていないことがあった。	全職員でミーティングを行った。対応をした職員が新入職員であったため、質問した内容にうまく回答できなかったこともあり、再度全職員で挨拶の徹底やスキルアップも含め保育の質を向上していくよう取り決めた。園から保護者の方全員にお詫びと上記の内容をお伝えした。
R1.12.27	近隣住民	子どもの声や保育士の声が大きく、静かにしてほしいと匿名で連絡があった。	匿名での電話であったため、ご意見については受け止めさせていただき、職員間で共通理解を図ることをお伝えした。 その後、全職員でミーティングを行い、園児への声掛けや所作についての再確認を行い、個人がそれぞれ意識を持ち職員間での声掛けも大切である、との総意でまとまった。

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
R1.8.23	保護者	子どもが危険なことをした際などある程度は仕方ないと思うが、あまり、否定的な言葉使いはしないほしい。	職員全員に情報を共有し、日頃の言葉がとっさに出してしまうこともあるため、日常生活においても否定的な言動は慎むよう職員へ周知した。
R1.9.17	保護者	園内で嘔みつきがあった際に、以前にも同じことがあったとの内容。	施設長より保護者の方へ、改めて園側の配慮ができていなかったことをお詫びする。 再度全職員に情報を共有し、今後このようなことがないよう周知をした。
R1.12.10	保護者	お迎えの際にオムツがたくさん濡れていた。今後帰る前にオムツの確認をしてほしい。	全職員に情報を共有し、職員1人1人が子供をよく見るよう指導を行い、トイレの有無についての声替えを降園時には必ず行うよう指導をした。

(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
R1.12.31	利用者 親族	入居者の方とフロアリーダーが揉めているようである、と事務所に親族の方が相談にこられ、フロアリーダー含め話がしたいとのことであった。	すぐさま、施設の相談員、フロアリーダー、入居者様、ご家族で話し合いを行った。入居者様とリーダーとの間で生活目標にずれがあったようで、入居者様がここの施設を退所しなければならないと不安を感じておられることがわかった。また、ご家族の方と相談員との意思疎通もできていなかったようであり、不安を与えてしまったことをまず謝罪し、改めて入居者様がどのような生活を望まれているかを確認し、情報の共有を行ったことで、ご納得をいただいた。
R1.12.1	利用者 親族	ご家族が入居者様用にジェルクッションを他社からレンタルしており、そのクッションを洗濯しないで欲しいと施設側に伝えていたにも関わらず、洗濯をされてしまった。	まず、ご家族様に職員と共に謝罪を行った。その後該当フロアの職員に確認したところ、ジェルクッションの扱いについて申し送りはされていた。また、ジェルクッションの状態を確認したところ、該当職員は説明手順にあるとおりに洗濯をしており、クッション自体に破損等は見られなかった。 ご家族様に経緯を報告すると安心されたようでご納得をいただいた。

(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
R1.12.11	利用者 親族	職員が入居者の方のテレビの液晶画面に傷がついており、映像が映らないことを確認したため、親族の方に連絡。親族の方は、数日前に利用者様より聞いており、既にご存知であったが、施設側の対応の遅さにご立腹をされていたため、改めて状況を確認した上で謝罪をし、対応をする旨をお伝えした。	当初は、加入している保険会社へ修理依頼を進めていくことを提案したが、早急に直してもらいたい、施設側の責任であることを主張されご理解をいただけなかった為、施設側で同サイズのテレビを購入し弁償する旨を再度提案し、ご理解をいただけた。