

令和 2 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
アンケート調査	保護者	朝の検温をした際に記入をするボードの距離が近いので、密になるのでは、とのご意見をいただいた。	早速、記入するボードの間隔をあけて対応を行った。

(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
R2.12.4	保護者	子ども同士がけんかをしている際に職員が止めにはいってもらえなかった。昨年も噛みつき等があり、職員間で周知するとのことであったが、周知をされていなかった。施設でのけんか等に対する方針を教えてください。子ども同士のことでケガや噛みつきなどもお互い様だと思うが、子どものことをしっかり見てもらっているのか心配である。	内容を確認後、職員間で子ども同士のけんかについて対応を確認し、情報の共有をおこなった。その後、園長より保護者へ連絡を行い、今回の件の謝罪と今後職員の指導、お子さまをきちんと見ていくことなどをお伝えし、保護者の方より同意をいただいた。

(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
R2.9.2	保護者	保護者より帰宅後、プールバックを空けて使用した水着を確認したところ、髪の毛の束がはさまっていた。	園長が電話で報告を受け、担当職員に聞き取りおこなったところ、プール終了後に水着を着替えさせる際に園児が寝ころびながら対応をしたため、その際にファスナーに髪の毛がはさまり、周りの園児に気を取られていたこともあり、気付かなかったことがわかった。 その後、園長より保護者に対し、事の経緯を説明し、改めて謝罪を行い、今後このようなことが起こらないよう職員間での周知を行ったことを報告し、保護者からもご理解をいただいた。

(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
アンケート調査	保護者	早朝保育の際の受け入れ時に職員への対応に不快を感じた、とのご意見をいただいた。	職員会議で職員全員に情報を共有し、再度職員の受け入れ時の対応について指導を行った。

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
苦情等報告なし			

(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
R1.12.10	保護者	お迎えの時にオムツがたくさんぬれており、抱っこ紐までもれていた。今後は帰る前にオムツがぬれていないか、を見てほしい。	職員間で情報の共有を行い、今後お迎えの前に必ずオムツの確認をするよう徹底し、またお迎えの前に排泄を促すなどの対応についても行うことを職員間で周知を行った。
R2.9.30	保護者	持ち帰った衣類が漂白で少し白くなっていた。子どもが薬を触ったりしていないか心配になった。	保護者より実際の衣類を確認させていただき、衣類の一部が漂白で白くなっていたことを確認したため、代替え品をお渡しし、お詫びを行った。今後の洗濯時にはジアノック等の漂白剤の取り扱いや使用量について職員間で話し合いを行った。

(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
苦情等報告なし			