

令和2年度 社会福祉法人ユーアイ村 苦情受付の状況

施設名	月日	苦情申出者	苦情内容	対応
ユーアイの家	9/11	匿名男性	「走行中、送迎車に強引に割り込まれた」とお電話がありました。	謝罪いたしました。送迎担当職員に対して注意をし、全職員に安全運転を心がけるよう話しました。
ユーアイの家	11/9	利用者ご家族（匿名）	「浜田小前付近で一時停止のところを停止せず通過するユーアイの車を見かけた」とのお話がありました。看板を背負っているので気を付けた方良いと思います。お話していただきました。	当日送迎を担当した職員だけでなく、すべての職員に対して周知しました。再発防止を徹底します。
ユーアイキッチン	5月21日	40代女性	作成弁当内に抜けがあった（天つゆが入っていなかった。）	謝罪し、お弁当の代金を返金いたしました。今後、確認を徹底いたします。
ユーアイキッチン	11月12日	40代女性	作成弁当内に異物が混入していた。	謝罪し、お弁当の代金を返金いたしました。衛生管理体制を見直しし再発防止に努めます。
ユーアイキッチン	11月16日	40代男性	作成弁当内に異物が混入していた。	謝罪し、お弁当の代金を返金いたしました。衛生管理体制を見直しし再発防止に努めます。
ユーアイキッチン	2月24日	30代女性	配達車の無理な車線変更があり、ぶつかりそうになった。	謝罪。運転についての注意をし、再発防止を徹底してまいります。
ユーアイファクトリー	1月5日	地域の方の植木鉢	散歩中に利用者が民家の庭先にあった植木鉢を持ち上げ投げ割ってしまった。	植木鉢の所有者に謝罪いたしました。今後外出時の職員配置を再考し、役割分担を明確にしていきます。
ユーアイほいくえん	5月12日	保護者	排尿の失敗について、担任が他児や他の保護者にいる前で伝え、ショックだった。	園長が話を聞き謝罪しました。配慮がなく申し訳ございません。職員会議で話し合いを実施いたしました。
ユーアイほいくえん	7月11日	保護者	帰宅後、子どもから「お父さんがお酒臭かった」と担任に言われたとの話があった。日中飲酒して迎えに行ったことはなく、その日担任にも会っていないが、どのような経緯でそのような話	父親に不快に思いをさせたことを謝罪しました。後日、保育者数名に聞き取りを行い、保育者の中で誤解や言葉の行き違いがあったことを伝え再度謝罪しました。

			になったのか。	
ユーアイ ほいくえ ん	9月 8日	保護者	迎え時、担任から自分で頭をぶつけたとの報告があったが、姉から「先生が抱っこしてぶつけた」との話があった。前回もあったが先生と遊ぶことケガをすることが多いような気がする。	子どもたちと同じ視点で思いっきり遊んでくれる保育士だが、周りが見えていない部分があったのかもしれない。本人への注意をするとともに他者が注意を促がすようにしていく事を伝え謝罪しました。翌日、保育士本人に注意をし、本人からも保護者へ謝罪をしました
ユーアイ ほいくえ ん	12月 10日	保護者	社会福祉協議会の苦情担当者より「看護師が配置されているということで入園させたが、最近看護師がいない」と苦情が入ったとの連絡を受ける。	看護師が体調を崩し退職したこと、採用活動に取り組んでいることをおたよりにし保護者に知らせ、お詫びしました。※翌月に看護師採用いたしました。
ユーアイ ほいくえ ん	12月 14日	保護者	社会福祉協議会の苦情担当者より、「先生同士の言い争いを子どもの前でしないでほしい」と連絡を受ける。	職員会議の中で話し合いの時間をもちました。どのような状況であったか、詳しい内容をお伺いできなかったのですが、保育に関する職員間での話し合いが、少し強い口調になってしまっていたのではないかと思います。いずれにしても、園児の前では不適切です。また、「悪口」と認識されてしまうような言動は、厳に慎むべきことです。保育者としてふさわしい言葉や振る舞いを職員一同で再確認し、再発がないように努めていく所存です。誠に申し訳ありませんでした。
ユーアイ ほいくえ ん	12月 16日	保護者	県庁子どもみらい課に苦情があり、水戸市幼児教育課より報告があった。 ・迎え時の先生の口調が強いと感じる ・0・1歳児に男性保育士が多いが、職員配置に配慮をしてほし	口調については理事長・園長より注意を行いました。 0、1歳児のトイレ介助・おむつ交換はできる限り女性職員で行えるよう役割分担を変えました。

			い。	
ユーアイ ほいくえ ん	12月 25日	保護者	<p>社会福祉協議会の苦情担当者より連絡。</p> <p>男性保育士の性的虐待のニュース多いので、男性保育士に猜疑心がある。未満児クラスへの配置とオムツ交換は女性保育士に代えてほしい。</p>	<p>直接のおむつ交換やトイレ介助は、女性保育士が主に担当し、その場合でもできるだけ複数の職員で複数の目がある場所に対応するようにいたします。しかし、曜日や時間帯によって職員数が少ない場合は、複数の目のもとで男性保育士が担当することもございます。</p> <p>ユーアイほいくえんの保育士は全員、プロとしての職業意識と専門性を有しており、日々研鑽に励んでおります。女性／男性といった性別や経験年数によらず、保護者のみなさまが安心してお子さまの保育をお任せいただけるよう、より一層、みなさまとコミュニケーションをとり、信頼感の醸成とご理解をいただけるよう、努力してまいりたいと思います。</p>
ユーアイ ほいくえ ん	令和3 年 1月 6日	保護者 年少組の保 護者(男性)	<p>子ども未来課に苦情が寄せられたため、水戸市役所幼児教育課より連絡があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 園舎に異臭があるが、衛生上の問題はないのか。 ・ 雨漏りが見られるが、建物の構造上の問題はないのか ・ ガラスをたたいたり椅子を投げたりする園児がいるが、他の子に危害が及ぶのではないかと不安。 	<p>・ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。吉沼地区は公共下水道がなく、合併浄化槽で下水を処理しておりますが、浄化槽は適切に指定業者による定期点検を受けております。園内の水回り掃除等でトラップ（排水の臭気止め）が外れてしまっている場合や、休み明けでトラップの封水が乾いてしまっている場合に臭いが発生していることがございます。換気と確認を行い、適切に対処してまいります。</p> <p>・ 廊下やホールの天窓より、たびたび雨漏りが発生しており、その都度、建設業者、設計業者、屋根担当業者を呼んで修繕し</p>

				<p>ております。おっしゃる通り構造上の問題ではないのかと、園からも業者さんに対して再三申し出ているところでございます。現在のところ雨漏りは発生しておりませんが、今後また発生した場合は、確実な修繕を依頼してまいります。</p> <p>・他児に危害が及ばないように配慮しております。保育士も基準より多く配置しております。ご理解をどうぞよろしくお願いいたします。</p>
ユーアイ ほいくえん	1月 7日	保護者	水戸市役所幼児教育課に苦情 ・3歳児以上クラス女性職員が配置されているのに0、1歳児のクラスに男性職員が配置され、オムツ交換の業務にあたっているのはどうか。	オムツ交換・トイレ介助はできる限り女性職員が行う事としております。 匿名での申出でしたので、1/7付け全保護者への手紙で、苦情に対する園の対応をお知らせしました。
ユーアイ ほいくえん	1月 8日	保護者	水戸市役所幼児教育課に苦情 1/7 付けの手紙を読んでのご意見をいただきました。	水戸市幼児教育課の担当者と相談し対応いたしました。
ユーアイ ほいくえん	1月 8日	保育者	上記同様の内容の苦情が、再度水戸市役所幼児教育課にありました。	同上
ユーアイ ほいくえん	1月 12日	保護者	県子どもみらい課に同様の FAX がありました。	同上