

令和元年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
国分寺 Jキッズステーション	R1.6	保護者 アンケートより	園長	毎年5月に開催している親子遠足の場所について、毎年同じ場所なので変えたらどうか？との要望。	行事の見直しを行った際に、職員間で様々な視点を持って場所の変更について討議を行ったが、最終的に同じ場所という結論に至った。討議を行ってから数年が経過しているため、園内研修などの機会に再度議題に挙げていくと共に、園だよりにて掲載した。
武蔵浦和 Jキッズステーション	R1.8.1	0歳児保護者	連絡ノートにより	7月30日18:00前に迎えに行った際、「ちょうど、うんちしまして」と、渡され、自分でおむつを替えたが、部屋は暑いし、こどもは大泣きするし、おむつを捨てる場所も分からない。時間内なのに、配慮して欲しかった。(ノートに記載)	即座に、遅番担当の2名に状況確認を行う。そこから第一声がジャストタイミングに母親も気分を害したことが感じとれた。保護者が自分でやって下さることもあるが、声かけやその後の対処に問題があったと思う。当日、母に清水からそのことを含めて謝罪。母は「そうなんだろう。そうなんです。言っておけばやるんですけどあの時は…」と話してくださった。職員全体にも、保護者への声かけ、思いやりの大切さを伝えた。
武蔵浦和 桑の実保育園	R1.6.7	5歳児保護者	5歳児担任・園長	懇談会にて、「今年度はやはり芋掘りは行かない感じですか？」と確認を受ける	昨年度、農園の都合で芋掘りが中止になり今後バス遠足に変更する旨をお知らせしたが、年度末の懇談会で来年度は芋掘りを行って欲しいと要望を受けた。色々な事情をご説明しご納得いただいたと思ったが、再びの要望。前回の懇談会と同じご説明をした。
桑の実戸田公園保育園	R1.6.21	1・5歳児保護者	園長	登園の際、保護者より「延長保育利用時に職員から早くお迎え来るといいね。先生も早く帰れるのに」と言われた。母の迎えが遅いことを悪いことだと思ってしまうので、止めて欲しい」との苦情。	その場で保護者に謝罪。該当職員への注意指導。全職員に子どもへの声掛けや配慮について再確認した。
	R1.8.22	近隣住民	事務員	園近隣の路上駐車について、「たぶん、園の送迎だと思うので、車何とかありませんか」と電話があった。	すぐに園駐車場へ向かい、状況を確認。路上駐車の方には声掛けをした。9/2引き渡し訓練にて保護者に話しをし、9月園だよりにも掲載した。その後、登園時間帯には戸外に出て対応を続けている。その後、近隣住民の方からの電話は入っていない。
桑の実西所沢保育園	R.7.6	近隣住民	事務員	夕涼み会当日、和太鼓のリハーサルをしていた時に電話があり、事務員がでると女性から『太鼓の音が聞こえますがいつまでやるのですか』と苦情があった。	事務員が、「今は、リハーサル中で、17時15分から17時30分が本番ですのでご迷惑をおかけして申し訳ありません。」と丁寧な対応で謝罪したので納得していただきました。園周辺のご家庭や自治会長様には挨拶に回りご理解を得ていますが、太鼓の音は響くので自治会の回覧等で広範囲のご家庭にも知らせていくように致します。
	R.9.12	保護者	園長	インフルエンザにかかり、登園停止期間は休ませていても医師からの登園許可証は必要ですかと聞かれました。	保護者の方には、年度当初に感染症についての登園許可証と登園届のお知らせを配布し周知しているので、集団生活なので感染拡大を防ぐために医師からの登園許可証をお願いしますと伝え納得はしていただきましたが、保健所、行政、嘱託医、園長会等で確認し今後、検討していきます。
桑の実馬場保育園	R1.5.13	0歳児保護者	園長	前日から発熱・嘔吐・下痢・発疹などの症状があり、当日も嘔吐が繰り返見られた為、お迎えを依頼したところ、家での計測は微熱だった為、園での計測方法や、どのくらいの嘔吐の量でお迎え依頼があるか等の質問をいただいた。	集団生活での感染症リスクや園児の月齢等を考慮していることをお伝えしたところ理解していただきました。保護者の気持ちに寄り添いつつ、園児の安全を第一に相互理解を深め支援していくことを全職員で共有しました。
	R1.6.19	0歳児保護者	担任(連絡帳)	着替えた洋服に、御飯やおかずが固まって付いていることがあるができれば取って貰いたいとの要望をいただく。	大きな汚れはできるだけ取り除くことをお伝えし理解していただきました。園では初めての子育てであることを受けとめ、誠意をもって、できる限り丁寧に対応していくことを全職員で共有しました。
	R1.6.21	近隣住民	栄養士	職員の駐輪場所を変更して欲しいとご要望をいただく。	園長と該当職員で訪問し、理解をいただけるような駐輪場所を設定しました。今後も近隣理解を得られるよう誠意を持って対応し、信頼関係を築いてまいります。
	R1.7.8	近隣住民	リーダー保育士	ビン缶ゴミと缶のゴミが外用ゴミ箱の上に出ていて汚いご指摘いただく。	外用のゴミ箱に入りきらなかったため、一時的に置いていましたが回収までの置き場を変更し対応しました。
	R1.9.2	近隣住民	園長	ゴミ箱のオムツのにおいが風にのってきて臭いご指摘いただく。	外用のゴミ箱に入りきらなかったため、一時的に置いていましたが回収までの置き場を変更し対応しました。

Jキッズピース三宿 保育園	R1.6.19	4歳児保護者	保育参観 アンケートより	4歳児保育参観の匿名アンケート用紙に「電話周辺、カウンターにほこりがたくさんありました。」とのご意見をいただく。	職員にアンケート内容を伝え、各保育室の電話まわり・棚上を掃除し、日常清掃箇所を見直しました。保護者からは同時に「工作でいつもみられない真剣な顔が見られました。」とのご意見もいただきました。
すまいるJキッズ所沢	H31.4	近隣住民	厚生課	新年度が始まって間もなく、近隣住民の方から子どもの声がうるさいとの苦情をいただく。	室内活動の時は、できるだけサッシを閉めて対応しています。
	R1.6	近隣住民	厚生課	昨年と同様、ベランダで水遊びを行なったところ、近隣住民の方から子どもの声がうるさいとの苦情をいただく。	水遊びの位置を見直し、官舎入口付近の安全な場所に設けて行なうよう変更しました。終了後のシャワーだけは、できるだけ騒がしくならないようにベランダで行っております。
	R1.6	隣の管理人	厚生課	ベランダで水遊び等を行なうと、隣の敷地に水が流れてきてベランダに溜まってしまうとの苦情をいただく。	パテを塗り、隣に水が流れていかないように対応しました。なるべく排水溝の近くで水を使用するよう見直し、全職員で共有しました。
Jキッズスカイ入間 保育園	H31.4.5	1歳児保護者	担任保育士	食後のエプロンに付いている食べ残しを、払うだけではなく水洗いをして返して欲しいとの要望をいただく。	翌日から水洗いをして返すように対応しております。
Jキッズガーデン朝霞 保育園	R1.9.28	近隣住民	保育士	土曜日に園庭で遊んでいた際、近隣住民の方から、園庭部分の日よけシェードのスズランテープが風になびく音がうるさいとご指摘いただく。	当日は直ちにシェードを外し対応しました。翌週、設置者に報告し、園長が謝罪に伺いましたが留守だったため翌日再度謝罪に伺いました。スズランテープをPPテープに変更し、シェードは毎日外す等、今後の対応策をお伝えしました。
桑の実西国分寺保育園	R1.5.8	匿名希望	法人本部	本部へ匿名にて保護者より、次の点の意見が寄せられた。①事務室前にて保護者同士で話をしていたら事務所の小窓を強く閉められ、不快な思いをした。②職員の挨拶が徹底されていない。③朝の受け入れが丁寧でないにも関わらず、怪我があった際などにお家での怪我ではないのかと確認される。④傷などがあった際の説明が不十分。⑤その日の出来事の説明が不十分、もっと内容を知りたい。	匿名でのお電話のため、直接のご説明や謝罪は出来なかったが、頂いたご意見を真摯に受け止め、職員会議で話し合い、挨拶の徹底や、送迎時の情報提供、怪我に対する対応の徹底をした。園だよりにも頂いたご意見の内容とそれに対する園としての改善を掲載した。安心してお子さんを預けていただけるよう、今後も努めていく。
	R1.5.20	2歳児保護者	2歳児クラス 連絡ノートにて	連絡ノートにて、お迎えの際に、2歳～5歳児が遊んで過ごしている空間の狭さと気温と湿度の高さについて見直してほしいとのご意見と、子ども達の遊びに集中できる室内空間を作って欲しいとのご要望を頂く。	お迎え時に園長・担任より改めてお話を伺う中でお話をさせていただき、詳しい状況の説明を行う。クラスの温度管理の徹底及び順番時の使用クラスと遊びの環境設定の見直し改善を会議にて話し合う。遅番の使用クラスの変更は即時行い、今後も遊びの環境についてはより良いものになる様、園として改善を繰り返しながら追及していく旨をお伝えし、ご納得される。
せきや学童保育室	R1.6.4	2年生女児保護者	リーダー	学童降室後の帰宅中に起きた複数児童間のトラブルについて。女児が他児童2名にちょっかいを出されたので、安全な帰宅の仕方について全児童に指導をしてほしい。	関わった児童・保護者の方々の仲裁に入り、全員の心のケアを行ったうえで、今後は学童周辺の見守りを強化することと、全児童に対し安全な帰宅方法や友達との関わり方についても話をすると申出者にお伝えしたところ、ご安心されたようでした。
烏森住区センター児童館 学童保育クラブ	R1.6	3年生保護者	施設長	烏森学童に所属している3年生児童と2年生児童が祖父母宅に無断で遊びにきていると、3年生児童母よりご連絡があり、2年生児童の保護者からも何も連絡がなく、困っていると、ご相談を受ける。児童・保護者に対して学童から無断で遊びに来るのをやめるように伝えてほしいとのこと。	保育外での出来事ではあったが、翌日、施設長から児童に事情を聞いたところ、学童で児童同士で約束をしていることが判明し、2年生児童の保護者も「そういった約束をしていることを知らなかった。」との事だった為、児童に対しては、約束の前にお父さんやお母さんに必ず相談をすることを伝え、また約束をしたい時には先生達に相談しようと伝える。 両者の保護者に対しては、学童を介して繋がった大切な友達なので、各ご家庭で連携して連絡を取り合い、お互いに子ども同士の約束について判明次第、事前確認をしたらどうか？また、ご自宅以外のあそび場(児童館・近隣の公園など)を提案し、両保護者とも、ご納得を頂けた。
	R1.8	3年生保護者	指導員	3年生児童母から8月中旬頃、「昨日、また無断で遊びに来られて、困っている。(19時頃)しかも今回は夜間な上に、複数名で来られた」と翌日、連絡が入る(指導員対応)話を一通り聞き終え、事実確認の為、2年生児童母の他、1年生児童母A・Bの2名に連絡をとり、事実確認を行う。2年生児童母からは、「その日の夜に本人(2年生児童)から母携帯に連絡を受けたが、行ってはいけないと伝えた。しかし本人が父親の目を盗んで、家を勝手に出て行ってしまった」とのこと、1年生児童Aは、父親に行っていよいよと言われ行き、1年生児童Bは、自宅前にランドセルなど荷物を置き、無断で遊びに行ったとのこと。自宅にいた父は気付かず、母が仕事から帰った際に、置いてある荷物を発見した。前回同様、3年生児童母から、各保護者に対して、無断で来るのは、やめてもらえるよう伝えてほしいとのこと。	前回の一件を、職員間で情報共有できていたことから、3年生児童母から、前回の経緯も含め、事情を理解していたので、円滑な対応ができた。 また2年生児童母・1年生児童A母、1年生児童B母に事実確認を行い、お子様の安全管理について、ご家庭でもご検討頂きたい旨を伝え、学童としても子ども達に対して、引き続き降所の仕方、友達との関わり方について指導していく事を伝えた。また、誰かの自宅に行く場合には、事前に保護者間で連絡を取り合う必要性を再度、各保護者に伝えた。 後日、3年生児童母に各ご家庭に話した事を伝えると、ご納得頂けた。