

令和3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
桑の実こども園	R3. 7. 26	4才児保護者	園長	早番の保育中に本児も含め、3人の子どもたちと遊んでいる時、バランスを崩し倒れこんだ際、前の子の頭に口と歯をぶつける。少し出血したため様子を見ていたが出血も治まったので、引き続き様子を見た。歯茎の色が少し変わったが一日様子をみて変化が無かったので、夕方のお迎えで報告をしたところ、すぐに連絡してほしい。何故連絡しなかったのか。早く連絡がくれば、歯科に連れて行けたのにとの訴えがあった。	7月28日に担任と園長で大事な歯を怪我させてしまった事と、また怪我の程度を甘く見てしまい、連絡を入れなかった園の判断ミスを謝罪し、今後は小さな怪我でもすぐに連絡し、保護者が行けない場合は園で受診するなどの対応を行う事、また今後はこのような事がないよう気をつけますと謝罪する。保護者もこちらの話を聞いて下さり、ご理解頂いた。その後、会議で小さな怪我でもすぐに連絡を入れて迅速に対応するよう職員に周知する。幸い園児の歯は大事に至らなかった。
	R3. 9. 29	匿名希望	園長	所沢市保育幼稚園課より、匿名の保護者から、朝の登園時、子どもたちの登園確認は、カード打刻の確認だけではなく、実際に名簿等で行った方がいいのではないか、また顔に傷があったり、明らかに泣いたような顔であるのに迎えの際に報告がない。との苦情連絡が入った。	電話が入ったあと、午後からの会議で職員に周知する。匿名であるため、要望はわからないが、朝は子どもが登園して来た時、園庭で声をかけ確認している。また9時30分までに登園しない子がいた場合は、必ず確認の電話を入れるようにしている。また、怪我については、朝の受け入れ時に傷・怪我等は確認し、また保育中の傷は小さなものでも必ずお迎え時に保護者にお伝えしているため、今後もしっかり引継ぎを行うよう改めて会議で周知徹底をした。
国分寺 Jキッズステーション	R3.4.20	近隣住民	園長	国分寺市子ども子育て事業課より連絡が入る。 近隣住民から電話があり、下記の点を改善してほしいとのことだった。 ①公園で遊んでいる保育園児の奇声がうるさいので静かにしてほしい。 ②公園で遊んでいる保育園児が民家の敷地内に石を投げ込むのでやめてほしい。 園名が特定されていない為、近隣保育園すべてに連絡をしているとのことだった。	特定されている場所に当園は出かけていない。とはいえ、コロナの影響で在宅勤務の方も増えていると思うので、散歩に出かける際にはそのことを踏まえて子ども達の遊び方や環境を整えていくよう会議で周知を行った。
Jキッズルミネ 北千住保育園	R3.10.7	近隣の方	遅番リーダー (正規保育士)	10月6日18:30頃。園長退勤後だったため、遅番リーダーが対応する。 保育園のある建物付近は駅前のため、路上駐輪禁止区域。夕方に路上駐輪していた自転車に子ども連れの親子が乗って帰って行ったのを見た。 この建物の5階に保育園があるから保育園の人だと思う。自転車が邪魔である。	10月7日、園長出勤時に報告を受ける。 駅付近が路上駐輪禁止区域であることは以前より周知済みでしたが、最近では改めての周知をしていなかったので一斉メールを利用して路上駐輪しないよう求めた。連絡後は路上駐輪は見受けられない。 (ご連絡下さった方の氏名・連絡先は不明)
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R3. 5. 28	5歳児保護者	園長	電話にて5歳児担任の対応が悪く、とても不愉快になっている。 先日土曜日に定時(18時)を過ぎてのお迎えになってしまった。その際にとても酷く怒られた。本日スイミングの集合時間に遅れてしまい連絡した時の電話対応の悪さ、その後スイミングに連れて行った時の受け入れ対応があまりにも酷かったので園長先生にお伝えします。 勿論時間が遅れてしまったりするのは私(保護者)が悪いと思いますが、色々事情もあります。 先日からお迎え時も対応の悪さが気になっていましたが、自分にも責任があるんだと思い、今まで我慢していました。どうしても話をきてほしくて園長先生にご連絡しましたとの事でした	保護者から連絡をいただいた午後、職員会議で保護者対応について全職員に向け話をしました。会議終了後職員に声をかけたところ、自分の対応に心当たりがあるとのこと、謝罪したいとの申し出があり直接お話しするよう伝えました。5月29日が土曜日担当のため利用された保護者に直接謝罪をしました。 保護者は話を聞いて下さり、ご理解いただくことが出来ました。笑顔で登園してきて下さっています。 職員は子どもの事を考えて保護者に注意をしたようですが伝え方の工夫をすること、保護者の生活環境、相手の受け止め方の違いなど話をし理解してくれました。今後も保護者との信頼関係が築けるよう援助していきたいと思っております。
武蔵浦和 Jキッズステーション	R3. 4. 6	近隣住民	清水	近隣の方より「この道は一方通行ではないのか？二つの園の駐車場から、右側に出て行った車がいた。危険なので注意してほしい」 「日頃から、保護者に周知しているが改めて周知します。ご連絡を頂きありがとうございます」と謝罪と感謝を伝えた。 ※当園の保護者か、武蔵浦和桑の実の保護者かは不明。	①保護者向けの掲示文を作成し、掲示。武蔵浦和桑の実保育園にもその掲示文を渡して掲示して貰った。 ②道路側のフェンスにも一方通行の案内を作り、駐車場、武蔵浦和桑の実側のフェンスにも貼った。 ③高架線下の建物の工事をしていた業者が、反対側に出て行ったため、走っていき止めたが、一方通行と知らなかったとのこと。 JR大宮に対応していただくように電話したが、未だに返事はない。 ④表示が分かりにくく間違え易い『止まれ』の表示の変更は2019年に保育課の調査の際に要望として出したが、その際は警察に却下された。改めて保育課に要望したが、保育課が警察とのやり取りの結果、答えは同じであった。 ⑤新年度も含めて、折にふれて周知している。 普段車に乗らない保護者、また業者等が一方通行反対側に出ていくこともあるので、職員とともに注意見かけたら直ぐに連絡している。

桑の実三芳保育園	R3.5.12	近隣住民	園長	保護者の車両がスピードを出して通るので注意喚起できませんか？ 子どもが遊んでいるそばを車が通過し危険を感じた。	メールやお手紙で周知しますとお話しし、注意喚起したメール内容をお渡しして謝罪したところ、感謝されていた。何かあればいつでもお申し出くださいとお願いした。
	R3.9.16	4歳児保護者(父)	園長・主任	朝、担任に確認したことがありお時間を頂けないかとのお話があり、夕方お話をすることになった。 園児父から「確認したいことが2点あります。①保育園での給食指針などありますか？完食ありきか、残しても良いか？②娘が事務所に行き給食を食べたと言っているが、事実確認をしたい」とのことであった。	園長から①について「全部食べるようにとは指導していないが、嫌いなものは食べなくても良いではなく、一口は頑張ろうと励ましながら行っており、無理に食べさせることはない」 主任から②について「当日はお散歩に行き、本人がシャワー不可であったため、気持ち減ったこと、疲れたことが重なりほとんど給食が食べられず、布団の用意することから、事務所に移動し食べてもらった。」 園長から、時間内に食べられなくとも事務所に移動するのではなく、クラスで完結するようにすることを話し、その他懇談的にお話して、保護者は感謝をされていた。 職員会議にて、給食を食べるのが遅いからと言って事務所に連れてくるのは、子どもへの虐待とみなされるので、今後クラスで多少時間を伸ばすなどしてクラス内で完結することを周知した。
	R3.4.5	匿名希望	法人本部HP	昨年まで、医師の指示書を提出し、保湿剤を毎日塗ってもらっていたが、保育上の理由により、悪化が見られる時などは塗るが、常時は塗らないとのことだが対応してほしいとの要望。	公立園も姉妹園も原則、保育と管理、それぞれの理由から薬はお預かりしないことになっており、保湿剤を塗布していたお子様の肌の状態も良好なことから、お話をさせていただきましたが、ご納得いただけるような説明が足りていなかったのだと思われる。 苦情を受けてではなく、園の方針として気になるような肌の状態の時は、今後もワセリン対応を行っているの、その旨を改めて保護者へ通知し、ご納得頂いた。
桑の実戸田公園保育園	R3.9.3	4歳児保護者	連絡ノート	連絡帳は園での生活が分かるよう行っているが、ネガティブな内容での記載・対応が多く、気持ちが落ち込んでしまう。記載方法に配慮して欲しい。 ※この件に関しては、HP掲載なしでお願いいたします。	当日保護者(母親)に直接会えなかったため、お詫びと話をする時間を頂きたい旨の手紙を渡す。後日「昨年度より担任の連絡帳内容や言動について思うところがあった。現在仕事が忙しく、この件で時間が作れない」との返事。後日、会った時(担任・園長)に謝罪し、十分な配慮をしていく旨を伝えた。 職員全体にはノートの書き方、保護者への伝え方に配慮していく旨、再確認した。
	R3.5.21	近隣住民	保育士	外してある網戸に光が反射してまぶしい	その場で謝罪し、保育参観のため、一時的に網戸を外していましたが、ご迷惑がかからない場所に移動させ、参観期間中のご理解ご協力をいただきました。
	R3.7.10	近隣住民	保育士	園の駐車スペースの使用方法(前方駐車他)について、 約束とは違う駐車をされた車に対してご注意をいただきました。	その場で謝罪し、土曜保育の際は目が行き届かないことがあるため、園から保護者へ今一度ご協力いただけるよう注意喚起をいたしました。駐車が正しく行われているか、日々職員が意識をもって対応できるように周知徹底いたしました。
Jキッズスカイ 人間保育園	R3.9.2	保護者	法人本部	法人本部に母親から「離乳食の進め方がおかしい」「父親から母親には担任からの手紙を見せていない。と言われていたのに私(母親)に連絡がきた」「担任からの手紙がおかしい」と苦情が入る。離乳食の進め方で担任と母親とでやり取りをしていたが、家庭で食材を食して頂けず(8カ月女児)保育園で進められないため、母親からの質問もあったため担任が手紙にしたがその文章が保護者に対する書き方ではなかった。	毎日の送迎は父親であったため、お迎え時母親には手紙を見せていないと言われていたのに、こちらから母親に伝えてしまった事への謝罪と離乳食に関して話をし、父親の対応からご理解頂いたものだと思っていたが、誠意が足りずご理解頂けてなかった。保育部長に対応して頂き、母親は転園を希望されているため、狭山市保育幼稚園課の担当者に事情を説明して頂きました。
桑の実西国分寺保育園	R3.9.14	4歳児 保護者	園長	9月14日、夕方お電話にてコロナ発生に伴う保護者の園内入室制限がスタートしてから園内の様子が見えづらくなり、担任との直接的な会話が出来ない事も相まって不信感が募っている。 特に17時以降の遅番時の子ども達の動きについても周知が無いままに新しい取り組み(※下記参照)が行われていて、その内容に関してもコンセプトが伝わってこない、手を抜いているのではないかとのご意見を頂いた。 (※保護者園内入室制限をかけて以降、17時からの園児動線が変わり、夕方園庭遊び後のクラス移動を含めた動きの中に、遊び込むには中途半端な15分～20分ほどの時間があり、限定的な遊びや手遊び、絵本、素話でつないでいた時間に新たな選択肢の1つとして日本昔話の映写会を取り入れていました。(17:00～17:20)また、移動後の合同保育(~18:00)までの40分ほどの時間に新たに廃材遊びコーナーを設けていたのですがこちらも意味を感じないとのご意見をいただきました)	園長より電話口にて、コロナ禍での入室制限の意義やお迎え待ちの保護者の密を避けるため、担任が直接お話する機会をあえて減らしている事への説明を繰り返して行い、その上で、ボードやドキュメンテーション、youtubeでのクラス配信を充実させ、園内の様子を少しでもお見せしていく事を改めて説明する。 夕方の園児の活動に関しても、様々な選択肢を増やしていきながら、決して遅番の時間がただ過ごすだけの時間にならないよう工夫を凝らしていき、そのコンセプトや思い、取り組みへの説明責任を様々な媒体を利用して果たしていけるよう努力を続ける旨、繰り返し説明を行いました。 お迎え時にも直接説明を行い、その後手紙でも緊急事態宣言解除後の対応方針について発信を行いました。

<p>烏森第二学童 保育クラブ</p>	<p>R3. 4. 19</p>	<p>近隣住民</p>	<p>目黒区区民の 声課→施設長</p>	<p>「施設内で子どもたちが遊んでいる声(叫び声)や振動音については、慣れたこともあり我慢ができるが、建物裏手の狭い声が響きやすい空間で遊ぶことについて、騒音への配慮をいただきたい。コロナ禍で在宅勤務となりリモート会議中に子どもや職員の声がマイクに入って中断したことや、騒音を拾わないようにマイクを切らざるを得ず会議で発言不可の状況になってしまうことが発生し、仕事への影響が生じている」というメールが目黒区区民の声課に届いた。</p> <p>通常は施設周辺では遊んでいないが、4月に施設周辺の清掃活動や外の雑草抜きなどを子どもたちと行っていた。</p>	<p>目黒区子育て支援課の担当係長が来所し、状況の確認をした。 コロナ対応で二重窓を開けて常時換気していたことや、SDGsの取り組みとして施設周辺の清掃活動等を行っていたことを報告した。</p> <p>二重窓を開けた状態で外に漏れる音を確認したところ60db以上(窓を閉めた状態は40db程度)であることが分かった。保育時間中の換気は、おやつや学習など静かな活動時に行うことにした。また昨年度から在籍数が倍増となったため、空気清浄機を1台追加した。外遊び出発前の整列や子どもたちの登降所時、職員の対応などの声にも気をつけ、近隣のご迷惑とならないよう職員間で共有した。</p> <p>匿名のメールのため、申出者や区民の声課への報告は不要とのこと。</p>
-------------------------	------------------	-------------	--------------------------	--	--

令和3年度 下半期(10月～3月) 保育事業部苦情・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
桑の実こども園	R4.1.6	5歳児保護者	園・本部	5歳児の担任の年度途中の交代について説明会を行い、その件についてのご意見を説明会の場及び翌日のノートでいただく。	丁寧に謝罪と説明、卒園までの安定した保育をお約束し、ご納得いただく。
桑の実三芳保育園	R3.10.29	1歳児保護者(母)	副主任	お子様に胃腸炎の症状があり、お父様が「受診したが、移らないもの」と伝えたにも関わらず、検査結果をしつこく聞かれ、尋問をされているようだった。父が答えたのに「お母様に聞いてみます」と言われ、自分の話は信用しないことかと、お父様のご立腹されているとのこと。	電話対応時に副主任から母へ謝罪。その後園長から父へ謝罪をした。「移らないもの」と医師が診断した時点で、それ以上お聞きするべきではなかった。 ※令和3年度末で転園されました。
	R3.11.15	近隣住民	主任	駐車場利用のための待機車両が、公園側に寄せきれていないため、車での通行ができなかった。またクラクションを鳴らしても動かなかった。	保護者に再度、注意喚起を行うことを約束し、謝罪した。マメールとキッスリーで注意喚起の連絡をしました。 令和4年6月より、園の目の前にある町会集会所の駐車場(2台分)を朝の8:00～9:00のみだが、利用できることになり、改善につながると考えております。今後も車問題について、どのような改善ができるか検討を続けてまいります。
	R4.1.21	5歳児保護者(母)	園長	コロナの濃厚接触者(保育士)が3名となったので、行政と相談の上、登園自粛をお願いしたところ、来週のことを急に言われても困るとの申し出があった。(育休中保護者)「強制ではないが、感染リスクがあることをご承知おきください。」と園長がお伝えしたことに対する苦情。	法人本部へ連絡をいただき、宇野保育部長が対応してくださった。次年度園長交代もあるので、改めて気を付けてまいりますとお伝えした。 園長として、保護者へ寄り添った言葉を選ぶべきだった。
桑の実本郷保育園	R2.2.8	2歳児保護者	主任	コロナ陽性者の連絡を受け、第2報の濃厚接触者にあたる家庭にメール配信後、自宅待機になった子の父から電話にて、夕方以降に自宅待機の連絡が来ても子どもの預け先がない。過去の休園、自宅待機含め。方法はないのか。もっと歩み寄りしてほしい。とのこと。	ご心配、ご迷惑をお掛けしていることを謝罪をした上で状況の説明。陽性者の一報を受け保育園は行政の指示のもとで動いている事。即、家庭に向け保育園関係者から陽性者がでました。との一報を配信している事。各家庭では、お仕事に支障がでて大変な思いをしている事に共感しながら、こちらの思いを丁寧に伝えた。最後に「先生たちも大変なのは分かっているけれど」と仰り、電話をかけてきた時ほどの怒りは治まっていたが、また次に同じ事が起きた際、何も言えない状況。
武蔵浦和Jキッズステーション	R3.10.18	匿名希望	さいたま市保育課より	主任保育士が挨拶をしても無視をする。保護者に対して接し方が違う。このような、意見を伝える意見箱を置いてほしい。	さいたま市保育課より電話があり園長が対応する。その後主任と話をする。保護者対応については、平等に対応しているつもりだがそうではなかったと実感し、園長と話をする。匿名だったので、状況が把握できないが保護者の方が不快な思いをしたのは確かなので職員にも周知し話し合いを行いました。
北戸田Jキッズステーション	R4.1.11	1歳児保護者	園長	1/6に痣なのか血管が浮いているのかわからない程度の痣を保護者が確認、帰宅後痣が濃くなってきたので翌日登園時に保育士に伝える。降園時にクラス担任保育士から痣は確認しており、家庭でできたものと思っていたとの回答があった。1/11園長宛てに保護者よりお電話があり、降園の際改めてお話しを伺う。痣に気が付いていたならば6日に声掛けがなかったのは何故か、これ以外にも連絡帳に記入されていたのと(排便回数、午睡時間)と違う事を降園時に説明されたり疑問に思う事があった。話をつくっているのではないか。何よりけがの対応として、問題ではないかとのことをご意見をいただく。	謝罪を申し上げた上で、職員会議を行い改善策を改めて園長と担任とで1/13にお伝えした。 ・痣の件について、受け入れの視診不足、保護者様と連携を取るべき内容にも関わらず伝達していない、また伺ったあとの対応に大きな過ちがあったことをお詫び申し上げた。 ・午睡時間の記録については14:30以降行う。 ・排便の回数の伝達については口頭でお伝えすることのないよう必ず連絡帳に記録をする。以上の2点をお伝えした。話し合いの結果、納得はしていただけただけなので、信頼回復に努める。
	R4.1.31	3歳児1歳児保護者	園長	1歳児の子に風邪の症状があるが、3歳児の兄は症状がないので、保育をして欲しいとのことだったが、戸田市から登園自粛要請が出ていた時期であった為、風邪症状のない兄も欠席のお願いをする。その際「有給がなくなったら減給となるが、その保証があるのか」「そのような対応を誰が決めているのか」「納得がいかない」等のご意見をいただく。	この状況下で保護者様のご苦労は十分に理解できること、保護者様の納得のいく答えを出せない事について気持ちに寄り添いお詫びをしつつ、感染者の最高記録を更新している状況や拡大防止に努めながらも社会活動を止めない努力をしていることをお伝えした。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R4.3.25	1歳児保護者	保育所自己評価アンケートより	登降園時エントランス入り口の自動ドアを子どもが開けている。ジャンプしているので危ない。注意喚起をお願いします。	4月の園だよりに記載、職員にも周知見かけたら声をかけるようにしている。その後要望はありません。
	R4.3.25	3歳児保護者	保育所自己評価アンケートより	時々子どもへの声掛けでマスクを外して顎にかけている職員がいる。とても気になるので注意して欲しい。	職員に周知。又職員同士気づいたら声を掛け合うよう話しました。職員はマスク着用厳守。その後要望はありません。
桑の実西国分寺保育園	R3.2.18	保護者	園・本部	匿名で以下の内容のメールが本部に届いた。 ・写真業者の取り損じに対する園からの謝罪がない。 ・休職している職員や産休に入った職員の周知が無い。 ・園長が事務室におり、コミュニケーションが取りづらく説明等も言い訳が多い。 ・行事の際の年長児への保護者参加等への配慮について、他学年に説明が無く隠蔽されている。 その後予定されていた懇談会にて、頂いたご意見に対する謝罪を園長より行う。	写真業者の取り損じについては、すぐに事実確認し、二度とない様にとの意見申し立てた上で、その内容を園の謝罪と共に掲示したが、直接4歳児保護者に謝罪の機会を設けるべきであった。 懇談会では全体に向けて起こった事態と頂いたご意見に対し園長より謝罪したが、ZOOMでの懇談会となった為、伝わりきらない点があった可能性もある。 メールへの返信に関しては、保育事業部長より返事をしていただく形で謝罪申しあげ、その後お問い合わせ等はない状況であった。
国分寺 Jキッズステーション	R3.12.1	近隣住民	園長	国分寺市子ども子育て事業課を通して園に連絡が入った。前日、わかば公園で、帰りがらない園児を両脇に抱えたり、ぐずっている子をグーで叩く保育者がいたので注意喚起してほしい、とのことだった。	確認したところ、4～5歳児クラスが実際に前日にわかば公園に行っている。帰園する際に、帰りがらずにぐずったり、子ども同士でトラブルになり、気持ちの安定しない子がいた。保育士2名と主任が同行しており、3名でそれぞれの子に対応していた。3名とも目の届く範囲で対応しており、互いの動向は確認できていた。保育者がグーで叩くような事実は確認できなかったが、不安定になっていた子が保育士を叩くことはあったとのこと。また、4～5歳児を両脇に抱えることは、物理的に難しく、後ろから1名を抱きかかえることはあったが、両脇に抱えることはしていない。保育者ではなく、園児の行動についてのご指摘だった可能性もあるが、園に連絡をくださった市役所職員が、直接電話対応した職員ではなかった為確認はできなかった。 当日公園には近隣住民と思われる親子連れが数名いた。どのように捉えられたか不明の部分もあるが、日ごろから保育園が注目を浴びていることを再認識する機会となり、園内で共有を行った。

令和3年度 下半期(10月～3月) 保育事業部苦情・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
	R3.12.1	駅ビル(セリオ国分寺)利用者	事務職員	送迎時の保護者の自転車が通行の妨げとなっている為注意喚起してほしい	これまでも何度か呼びかけをしているが、時間帯によっては重なってしまう。再度メールを発信し、このようなことが繰り返されると一切駐輪禁止とせざるを得なくなってしまう為、重なった時は場所をずらす、などの配慮にご協力いただくよう呼びかけを行った。
Jキッズルミネ 北千住保育園	R3.10.7	近隣の方	遅番リーダー (正規保育士)	10月6日18:30頃。園長退勤後だったため、遅番リーダーが対応する。保育園のある建物付近は駅前のため、路上駐輪禁止区域。夕方に路上駐輪していた自転車に子ども連れの親子が乗って帰って行ったのを見た。この建物の5階に保育園があるから保育園の人だと思う。自転車が邪魔である。	10月7日、園長出勤時に報告を受ける。駅付近が路上駐輪禁止区域であることは以前より周知済みでしたが、最近では改めての周知をしていなかったので一斉メールを利用して路上駐輪しないよう求めた。連絡後は路上駐輪は見受けられない。 (ご連絡下さった方の氏名・連絡先は不明)
桑の実中目黒保育園	R4. 3	年長児保護者	園長	お別れ遠足について、蔓延防止等重点措置期間にあたるため、延期とし、再度、日程をお伝えしたが、延期した日程も蔓延防止期間が延長となり、歩き遠足に変更したところ、年長保護者から「少数のクラスなので、感染リスクは低いのでどうか通常通り開催はできないか？」と要望がありました。	遠足が延期になった経緯を丁寧に説明し、施設として蔓延防止期間の考え方を伝え、理解を求めるとともに、歩き遠足となった場合でも思い出に残る活動となるよう、具体的な行程表をお伝えし、保護者の方にご理解をいただきました。
	R4. 3	年長児保護者	園長	卒園式後の謝恩会を行いたいとの要望がありました。通常開催はコロナ禍を考えると難しいとの見解をお伝えしたところ、園庭であれば屋外なので通常開催はできないかのご提案がありました。	通常開催ではなく、内容を簡素化した形で参加職員も大幅に減らした中での開催を提案しました。当日は感染対策を徹底してもらい、その内容で行いました。