

令和4年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容

保育事業部

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	R4.4.11	5歳児保護者	保育教諭 連絡ノートにて	夕方の園庭遊びの際に鉄棒で歯をぶつけてしまい血がにじんでいたが、その場の担任の判断でお迎え時の報告に留めた。 昨年度同様の怪我があった際にすぐに連絡が欲しかったとのご意見を頂いていたにもかかわらず、お迎え時のご報告となってしまうことに対し、翌日連絡ノートにて再度ご意見を頂いた。	連絡ノートでのご意見を担任が園長に報告する時に初めて怪我と昨年度の状況が伝わった為、急遽お電話にて園長より謝罪の第一報を入れる。 その後、お迎え時にも謝罪し、今後は怪我の程度に関わらず園長も把握し、連絡が必要なお怪我の際にお電話を入れて報告することを再度お約束した。
桑の実こども園	R4.4.25	2歳児祖母	園長	2歳児担任に対して、以下のご意見を頂く。母と共に来園予定であったが母が体調不良の為、祖母のみでの来園となった。 ・祖父母を園児に分かりやすい形で伝えようと「ばあば」と表現したところ、「おばあちゃま」と表現するべきではないか。 ・母がお迎えの際に(前日祖母のお迎えのタイミングで泣いてしまった場面があった為)何気なく「今日はママだね、よかったねー」と本児に声をかけたが、祖母も母も同じ思いでやっているからそういう言い方はしないで欲しい。 ・お迎え時のその日の様子を口頭で伝えられたが、多動傾向があるといったような内容として受け取ることができた。 ・水分量・食事量が元々少ない本児になるべく量を摂取させてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> 園児に分かりやすい形でとの思いであった点をご説明させていただいたうえで呼称に関しては適切に言葉を使うよう指導していく旨ご説明を行った。 お迎え時のお声がけに対して、前日に本児が「ママがいい」といった旨を話しながら泣きながら帰った場面からきた発言であった経緯をご説明し、配慮に欠けていたことを謝罪する。 担任としては入園間もない為、まだ慣れずにいる事、色々なことに興味を示している事を説明したつもりであった点をご説明申し上げた上で、説明責任が果たせていないことを謝罪する。 園での食事の方針をご説明申し上げながら、ご家庭の考え方との擦り合わせを行い進めていきたい旨を説明する。 上記様々話をした上で、職員指導を進めていく事もお約束しご納得いただく。
桑の実三芳保育園	R4.6.1	近隣住民	栄養士	降園時の保護者の駐車場待ちについて、「路上で待機していいと誰が許可したのか近隣にとって、とても邪魔になっている」と苦情をいただきました。 園長が外出中だったため、折り返しますとお伝えしたが、お断りされたとのこと。	電話で謝罪を繰り返してもご立腹に変化はなかったようだが、立哨していた際にお声かけをした近隣の方から、全く同じ内容のご意見をいただいたので、予想ではあるが、その方からの苦情だと思い、ご迷惑をおかけしていることを再度お詫びし、町会議員にも相談していることなどもお伝えした。また、登降園の混雑している時は、立哨だけでなく、車から直接お子様をお預かりしたり、お返ししたりして、迅速な混雑緩和に努めている。 6.1以降、現在までは苦情のお電話はいただいておりません。
Jキッズガーデン朝霞保育園	R4.9.1	2歳児保護者	栄養士	8月31日に給食の献立表を保護者に配布する。 それを受け取った母が確認し9月1日にまだ食べていない食材を使用した献立を発見。 9月1日はおやつに「たらこスパゲッティ」が提供予定であり、初めてのメニューであった。 献立が出た次の日に初めて食べる食材があるのは少し厳しい、食材を食べる練習をする期間が欲しいと栄養士と玄関先にて話をし謝罪。	栄養士とも話し合い、月初めの新メニューは今後控えていくと決定。園長より改めて謝罪。解決策をお話ししご理解を頂く。 「対応ありがとうございます。昨夜たらこを初めて食べ、バクバク食べていました」との回答。 給食に対しても楽しみにしているご家庭であり、ご意見いただいたことに感謝すると、こちらこそいつもありがとうございます。とのお言葉を頂く。
武蔵浦和Jキッズステーション	R4.5.13	1歳児祖母	保育士	登園してから、本児がコロナウイルスの濃厚接触者と判定されたためお迎えの要請を母親にしていた。「職場に行かないと何時に帰れるかわからない」とのことだったので、連絡を待つが昼になっても電話はこなかったため、園より母に連絡を入れる。その際に「母のお迎えが無理ならお父さん・祖父母は無理ですか?」と伝える。母からは「祖父母も仕事をしているので」という返答だった。15時頃母が本児を迎えに来たので、その際担任より「今後も急なお迎えをお願いすることもあるのでご家族で話し合っておいて下さいね」と伝える。その日の17時ごろ、園長あてに祖母から連絡が入るが不在を伝えると担任でいいとのこと担任が対応する。 祖母からの内容は、「祖母にお迎えをお願いするとはどういうことか」「コロナを甘く見ている」「世帯が同じならまだしも、私にも家族がいる、うつしたらどうするんだ」とのことだった。	翌日、母に園長から連絡を入れ謝罪した。母と話をした後祖母から園長携帯に連絡が入り、昨日と同じ内容を話す。話ができ良かったです。との事だった。 コロナに対しての意識が薄くなっていたのを実感した。今一度職員間でも、確認をおこなった。 又、苦情に対しての対応の仕方についても、職員会議で対応方法等話し合いの場を設ける事ができた。

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
武蔵浦和桑の実保育園	R4.4.8	4歳児保護者	園長 電話にて	新年度早々に、卒園児がコロナ陽性に罹患したと報告があり、その後、幼児クラスを中心に次々と感染が拡大しました。マメールにて配信した7日の翌日に、保護者より電話があり「陽性児は何歳か？何時まで園にいた子か？」等、状況を尋ねられました。また、幼児クラスを合同にしないで欲しいとの要望がありました。	市からの通達も含めて陽性者のを教えることはできない旨を伝えました。3歳と4.5歳児を分けて保育することについては、現在も工夫して行っているが、建物の構造上(パターションの窓は開いている、天井部分も開いている)パターションを締めても筒抜けになることへの理解はお伝えしました。その後も、新たに陽性者が出ると対応についてお電話で合同にしないで欲しいと要望がありました。保護者の方はご自身が仕事をお休みできないことがあり、保育園がどの様にコロナ対応をしているか不安になられた様です。19日にお迎えにいらした時にさいたま市のコロナ対応や当園の対応を具体的にお伝えし、できることできないことを説明しました。翌日のお迎え時に副主任とも話し、園がどのように対応しているか聞いたことで少し安心されたようでした。
武蔵浦和桑の実保育園	R4.6.20	3歳児保護者	園長に直接	登園した時にA君がコップ袋を振り回していた。自分(申し出者)に当たったから良いが子どもに当たったら危険である。以前も自身の子が何もしていないのに押した。普段の様子をききたい。	その夜、申請者が直接、A君の親に電話をかけて話したとのことでした。保育園としてはA君の保護者と担任・園長との話し合い、申請者と担任・園長との話し合いを行いました。苦情とかではなく、担任が休みなので園長に伝えましたが、何かあってからでは遅いので保育園もよくみて欲しいとの要望でした。
桑の実戸田公園保育園	R4.6.1	1歳保護者	連絡ノート	・本児の洋服を他児が着ていた。以前に衣服の入れ間違いがあった。 ・連絡ノート「食事欄」が未記入であった。	お迎え時、園長・担任で連絡帳の記載漏れと衣服入れ間違いについて、状況説明と謝罪。クラス内での引継ぎ不足や流れの見直しをした。
桑の実戸田公園保育園	R4.6.23	1歳保護者	担任・園長	・入園当初より、噛みつきが続いているので気を付けて欲しい。 ・早朝合同保育時、職員が忙しそうだった。手薄ではないのか。	年齢的に言葉が出ず、手が出る、また噛みつきに繋がり、ご心配をかけたことを園長が謝罪。合同保育時も含め、職員配置や環境設定などを見直し、対応していくことを伝えました。
Jキッズプラネット鶴見保育園	R4.8.24	0歳児保護者	口頭担任(お迎え時)	「昨日持ち帰った水着にカビがついていた。どのようにしまっているのか。」とのご質問を頂きました。	担任が「申し訳ありません。水遊び終了後、手で絞るバスタオルに包んでプールバックに入れている事」を説明すると「自園でも同じですね」(保護者も保育士)との回答。今後、洗濯機で脱水してお返しする事を伝えご理解頂きました。その後職員で話し合い、その日は砂場近くのタライで遊んでいて、もしかしたら砂がついたのでは、と考え保護者に伝えると納得されていた。水着の脱水は継続している。
Jキッズプラネット鶴見保育園	R4.8.31	2歳児保護者	電話にて園長	朝担任が、クラス携帯に「兄が体調不良(熱無し)で様子を見るので母が午前中仕事を休んだので、本児も午前中休み13時頃登園させたい。」との連絡を受けました。その後、12時頃「午後の休みが取れたので本日は欠席します。」との連絡が入った際に担任が「午後からの登園は困ります。今後午前中に登園してください」と伝える。すぐに園長宛てに園に電話があり、「今担任から家の事情(今回は兄の体調不良)での午後の登園を伝えましたが、午後の登園はやめて欲しい、できないと言われたが、保育園の方針なのか」とのご質問がありました。	園長より「午後からの登園は大丈夫です。給食提供が12時30分までですのでそれ以降の登園の際はお食事(昼食)をしてきて欲しい」と伝え、職員の対応、及び園長としての指導不足について謝罪しました。保護者の方も納得され「良かったです。これからは宜しく願います。」と行って下さいました。翌朝お会いすることが出来、前日お電話頂いた件について謝罪し、お話し頂いたことにお礼をしたところ「大丈夫です。対応有難うございました。」とのお返事を下さいました。この件に関して職員会議で話し合い職員から「午睡中の登園は困る」との意見もありましたが、現在療育等に通っている子も午後に登園し保護者の状況も理解し(仕事が休めない等)、午後のお預かりも実施する事を伝えました。その後苦情はありません。
桑の実鶴見保育園	R4.9.9	1歳児3歳児兄弟保護者	法人本部(電話)	園がマスク着用にも過敏になっている、法人としての考えを聞きたい。	保育部長が、電話で対応。病気の場合は園内でのマスク着用は考慮するが、保育者と話す際にはマスクの着用をお願いしていただきました。ご納得なされマスク着用のご協力をいただいております。
国分寺Jキッズステーション		保護者	利用者満足度調査にて(自由記述)	園内での写真販売開始がわかりにくい	懇談会(R4/9/17)にて回答 どの保護者にもわかりやすいアナウンスを目指す。取り急ぎ保護者が必ずタッチするICカード操作器付近に大きく掲示を出すようにしたが、今後はお知らせの配布かメール配信で案内予定。(年度内に検討)
国分寺Jキッズステーション		保護者	利用者満足度調査にて(自由記述)	新クラスに上がる際に持ち上がりの担任がいると安心できる。	懇談会(R4/9/17)にて回答 担任を決定する際に、持ち上がりの担当職員の配置は大きな要素として捉えているものの、様々な要素で難しいことがある。園全体で連携を図り、クラス間を超えて見守っていくことを大切にしていきたい

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
桑の実西国分寺保育園	R4.4.12	近隣住民	園長 (市役所経由)	以前から何度か伝えているが、保育園の送迎時に保育園前の道路で保護者同士が溜まり話し込んでいたり、その後、園隣の緑地に移動し、保護者同士で再度、話し込み、子ども達は騒いでしまうことがある状況が見られており、公共の場なので注意喚起の強化してほしいという内容。又、新学期が始まり、新しい保護者も増えるので改めて注意喚起をし、定期的に周知してほしいとのご指摘を電話にて国分寺市役所保育幼稚園課に匿名で連絡が入る。	園日より、一斉メール等で注意喚起を行うのと共に保護者が集まる機会に口頭で周知していき、定期的に注意喚起していく旨、国分寺市役所保育幼稚園課の担当に伝える。また、職員間でも会議等で情報を共有し見かけた職員は、近隣の方の迷惑にならないようその都度、声をかけるよう周知していく。
せきや保育園	R4.4.27	近隣住民	事務員	・4/27に、園児が戸外散歩に出かけた後、近隣住民(公園向かいのマンション)の方から、「公園で保育園の子どもが遊んでいるが、声が大きく「キヤーキヤー」と甲高い声で叫んでいてうるさい。住民の中には、具合が悪く休んでいる人もいたので、何とかならないか？最近特に感じている・・・」という内容の電話があった。	・その場で丁寧に謝罪をし、園長に伝える旨を申し伝える。園長、主任も園に待機をしていたので、すぐに公園に向向き、園児の様子等を確認。楽しく遊んでいたものの何人かが大きな声を出していた。この日の昼礼で、職員に苦情があったことを伝え、公園での遊び方やマナー等年齢毎に考える様、皆で話し合った。「あまり、大きな声を出して遊ばない」等、規制をあまりかけたくなかったので、年齢毎に散歩場所などを選定し、伸び伸びと戸外活動が出来る様工夫をしている。
桑の実中目黒保育園	R4.9.30	2歳児保護者	園長	9月28日に発熱した園児が30日に登園。体調の確認をした際、母より「熱は下がりが元気になったが、29日に病院にて診察を受けた。その際PCR検査も行い、結果は出ていないが元気なので登園した。」とお話があり、担任より検査結果が出ていないとお子様のお預かりが難しい旨をお伝えすると、「1日経過観察をして症状もないのに何故登園できないのか」とお話がありました。その後、園長が間に入り、話を聞きながら、保育園が集団生活の場であることを伝えながら、ご理解に努める。また保護者の方の心情に極力寄り添い、お話をし、検査結果が出るまでは自宅待機という事でご理解をいただいた。	その後電話にて保護者から「結果が出たら登園しても良いのか」とのお話があり、登園可能な旨をお伝えし、ご不便をおかけしている事を再度、謝罪しました。母より「周りのお子さんの事もあり保育園としての対応は理解しています。」とお話を聞くことができました。ただ母より「感染症に際して登園のルールや決まり事の詳細を説明してほしい」とのお話がありました。保護者には改めて、ご説明をし、ご理解をいただきながら、今後もより丁寧な説明に努めていく事を伝えました。 本児は今年度7月から入園し、海外から転居してきたこともあり、入園説明の際にも感染症についてご説明をしていたが、不足があったのだと反省し、ご家族の背景を考え、今後は、より丁寧な説明に努めて参ります。

令和4年度 下半期(10月～3月) 苦情・要望受付内容

保育事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
桑の実三芳保育園	R4.11.11	4歳児保護者	園長	園庭で遊んでいた本児が、担任に「気持ちが悪い」と伝えたため、声かけをし様子を見ていたが、給食時も変わった様子がなかった。それについてお迎え時に保護者様にお伝えしていたが、本児が帰宅後「すべり台の近くでお腹をぶつけて痛い」と話し、翌日お父様から「小さなことでも教えてほしい」とお電話をいただきました。その際に幼児クラスで動きが活発なので、全てを把握することが難しい点もあるとお担任が伝えたことで、「子どもが言ってくると助かるなどと子どもに責任を求めることは、同業者として疑問が生じる」とご意見をいただきました。	確認できていなかったこと、また回答の言葉に配慮が足りず、不信感を生んでしまったことを謝罪いたしました。 外遊びの際の職員配置について見直せる箇所は見直しつつ、4歳児の後半でもあることから、「子どもの責任」ではなく、自分の状況を伝えることも大切だということクラス全体にも伝えました。
桑の実三芳保育園	R4.12.1	2歳児保護者	園長	令和5年3月までの4ヶ月限定の予定で12/1に入所されたご家庭です。0歳児と1歳児の下の子を車に置いて登園されたので、「誘拐他、危険があるので必ず園内にお連れください」と園長が伝えたところ「二人もいるんですよ」とご立腹の様子だった。その後、町役場に苦情の連絡をし「退園したい」との申し出があり、即日退園となった。お迎え時にお声かけしようと思っていたところ、担任は園長との話が終了していると思い込み、(実際は電話中でお話できていなかった)荷物をお返した為、「荷物を突き返された」と再度町役場に苦情のお申し出があった。	車にお子様二人を置いてきてはいけないことについては、ご理解いただけないと思いますが、お迎え時の対応については、ご立腹されて当然のことでした。事務や主任も事務所内にいたため、園長が対応していないこともわかっていたので、園内の連携不足、優先順位の配慮不足などがありました。保護者様へは、こども支援課に連絡を取り、謝罪をさせていただきたいことをお伝えいただき、先方の許可をいただいてから電話にて謝罪をさせていただきました。
桑の実三芳保育園	R4.12.20	近隣の方(匿名)	事務	8:45頃園から出てきた保護者が歩道を自転車で走行していたので「歩道を守るな」と声をかけたが無視をして走り去った。今度見かけたら動画撮影をし、SNSにあげますと電話があった。	「動画を撮影し・・・」という文言は載せず、道交法についての注意喚起と強いご意見があったことを記載し、12/21に全保護者様宛に注意喚起のメールを発信いたしました。
桑の実三芳保育園	R5.3.10	0歳児保護者(母)	園長	以前パンを喉に詰まらせた本児が3/9の給食時に味噌汁の具材の厚揚げが喉にひっかかり直後に咳と一緒に吐き出しました。これについて、以下2件ご意見をいただきました。 ・咀嚼が大切なのも理解しますが、もっと食材を小さくできませんか ・2度目であるにも関わらず、担任が少し笑顔で話されたのが気になりました。」	食材については、担任がキッチンバサミでお子様の様子を見ながら更に細かくする。また咀嚼が難しく喉に詰まりやすいので、特に注意深く観察できる場所に席を移動した。 更に後日、主任会でもご意見をいただき、具材での厚揚げの提供をやめました。 担任の対応については、日頃より笑顔で話す職員ですが、事故報告や苦情対応時には適切ではありませんので、園として謝罪し、園内研修や外部講習を受け、気を付けていく旨をお伝えいたしました。
武蔵浦和桑の実保育園 武蔵浦和Jキッズステーション	R4.10.12	内谷中学の近隣の女性、名前は不明	武蔵浦和Jキッズに電話あり事務が受付	R4.10.8(土)内谷中学で2園の合同運動会を実施。マイクを通しての子どもの声が甲高く気に障った。来年度も行うなら、スピーカーの方向を校舎に向けるなど工夫して欲しい。 普段から中学生の声や音楽が流れるのは気にならない。今回も先生方の声や音楽は気にならないがマイクを通して子どもが自分の名前をいう時が響きすぎて耳障りだった。	・武蔵浦和Jキッズの事務から苦情の内容を聞き、清水が総合責任者として謝罪の電話を入れました。その電話でも、事務に伝えた内容と同じことを仰っていました。謝罪と来年度から改善していくこと、貴重なご意見を頂いた感謝の気持ちをお伝えしました。 ・園の立地が騒音を気にせず過ごせるために、内谷中学周辺地域の配慮に欠けていましたので来年度はこの経験を生かしてまいります。
北戸田Jキッズステーション	R4.10.26	5歳児保護者	個人面談事前アンケートより	5歳児クラス女児の保護者より、書面で同じクラスの男児から数年間に渡り暴力を振るわれているとの記載があった。 改善を求める内容ではなく、男児ともその保護者とも一切関わりを持ちたくないとの内容だった。	書面を受け取った後日母と面談を行い、個人面談として担任も交え父とも面談をする。 男児は特性のあるお子さんで療育にも通っている。特性のことは個人情報なので伝えられなかったが、男児のご両親が園と連携をして手が出てしまう事は以前のように見られなくなった事、男児とはケンカもあるが仲が良く楽しく遊ぶ姿も沢山見られている事も伝えたが、女児の保護者は男児より男児の保護者に対する気持ちは変わらないとの事だった。
北戸田Jキッズステーション	R4.3.2	0歳児保護者	園長	0歳児男児が鉄棒から手を放し尻もちを付き後ろに倒れる。防犯カメラでその時の様子を確認し病院にはい行かずに様子を見たところ園児に変わりはなく、保護者に降園時担任が出来事を伝えたところ、その日はわかりましたとの事だったが、翌日話しがしたいとの事だったので園長と担任とで対応する。鉄棒下のマットは今年度に新しいものを敷いたがそれだけではなく環境面の改善を求められた。	鉄棒下のマットはゴム製のもので厚さは2cmほど。乳児クラスが園庭で遊んでいる際は その上にさらに緩衝材のシートも敷くようにした。

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
桑の実戸田公園保育園	R5.3.22	2歳児保護者 3歳児保護者	担任 戸田市保育幼稚園課	該当園児は共に3月末日で転園のお子さん。 進級準備の為、3/22より部屋の移動を行ったが、新しい部屋のロッカー・タオル掛けなどに本児の名前を付けていなかった。母親より「辞めるから名前がないのか。子どもが可哀そう」と厳しい口調でご意見をいただいた。行政にも苦情として挙げた。	当日降園時に担任・主任・園長が「配慮に欠けた対応でお子様に悲しい思いをさせてしまったこと、保護者の方にも嫌な思いをさせてしまったこと」を深く謝罪。2歳児保護者の方は酷く気分を害され、視線も併せていただけなかった。最終日まで丁寧にお子様と関わり、保護者の方にも誠意を持った対応を心がけた。
桑の実西国分寺保育園	R4.10.11	5歳児保護者	園長	運動会での組体操で明らかに体格差がある他児が本児の上に乗っているのを見て親としてショックだった。組体操をしている際の表情が苦しそうで、見ていられなかった。内容も詰め込みすぎなように感じた。なぜ体格差がある中、本児が土台になったのか教えてほしい。	お迎えの際に担任より組体操の配置の決め方や園児全員に目立つ場所を作るための構成だったことを説明する。体格差もあるが、体格も考慮して体格の良い園児は、負担のかかりづらい序盤で上になるようにしていることや、練習時から怪我に繋がらないように保育士が補助に入り、練習も短時間で集中力のない日は練習をしていないことも伝える。母親は納得がいかず首をかしげていた。園長も同席していたので保護者側の気持ちに寄り添い、辛い思いをさせてしまったことを謝罪し、担任の気持ちも伝え、安全面も伝えた中で、今回の貴重なご意見を今後活かすため、子ども達の負担や危険性について検討していくことを伝え、納得まではしていなかったが、よろしく願います。とのことだった。
桑の実西国分寺保育園	R4.11.7	5歳児保護者	園長	本児が母親が、新型コロナウイルス感染症に罹患し、自宅療養の7日間は経過後にご家族の陽性が判明する。行政に本人が罹患後に家族の陽性となった際の確認をしたところ、違う株の可能性があるので、濃厚接触になり、5日間の健康観察が必要とのことだったので保護者に伝える。健康観察5日目に登園していたため、保護者に連絡をしたところ、医療機関に確認し、登園して問題ないという見解だったとのこと。東京都のガイドラインにも記載されているとのこと。自園だけなぜ、このような対応なのかとのこと。	保育園独自での判断ではなく、行政に確認した旨を伝え、医療機関で問題ないとのことだったのでこのままお預かりするように返答する。その後、再度行政に確認すると、意見が変わっており、医療機関の指示が正しく、健康観察期間はいらないとの見解だった。念のため保健所にも確認したが、同居家族の場合は、同じ株とみなして、健康観察は必要ないとの見解だった。会議等で園を不在にしていたのもあり、保護者への謝罪が2日後になってしまったが、お迎えの際に保健所や再度行政に確認をした結果を説明する。行政の指示だけで決めてしまっていたので、今後は、関係機関にも確認したうえで行動するよう謝罪する。また、ご家族に多大なるご迷惑をおかけしてしまったことを深く謝罪する。納得はしていない様子だったが、渋々「よろしく願います」とのことだった。今後同じようなことがないようにしっかりと確認をしていきたい。
桑の実西国分寺保育園	R5.1.31	近隣住民	園長 (ホームページにて)	保育園入口の門扉にプレートが紐で吊るされているが、風が吹くと柵に当たり音が鳴っている。夜間も、休日も鳴り続けているが、何か意図があってそこに設置しているのか回答がいただきたい。	プレートは、地域連合防災会のもので、入口の目立つ場所に設置とのこと。壁に設置を検討したが、壁の素材が接着しづらい素材だったため、入口門扉に吊るしていた。すぐに設置場所を変更し、入口付近の掲示板の中へ移動した。変更後の設置場所は、風が吹いても音が鳴る事がない。連絡先も問い合わせの際に分かっていたので、メールにてその旨お伝えし、謝罪する。
桑の実西国分寺保育園	R5.3.9	保護者	園長 (国分寺市役所経由)	国分寺市役所保育幼稚園課経由で保護者より端から詰めて駐輪していない職員がいるため保護者の駐輪スペースが狭く困っている。	報告を受けた当日中に苦情内容を職員に周知し、駐輪場を使用する際は必ず端から詰めて駐輪するよう周知する。翌日、保護者に向けて苦情内容と職員周知した件、保護者も詰めて駐輪をしていただく旨を一斉メールにて配信した。どうしても出勤時間や登園時間が皆違い、駐輪場の自転車か詰めていない状態になってしまうので、全職員でも気を付けていく。
Jキッズミネ北千住保育園	R4.10.6	1歳児保護者	第三者委員より	1歳児保護者、お母様より「人手不足なのか、2歳児の職員配置が2名で安全性が不十分なのではないか？」という内容のご意見を頂いた。	園長が保護者の方にご説明をする。現クラス(1歳児)は9名在席、職員が3名。進級したとして、2歳児の配置基準は6名に対して1名の職員なので、安全性に関しては職員2名の配置でも問題ないことをお伝えする。保護者の方は、自分の子が多動傾向にあるため、今後発達相談を考えている段階だった。認証保育所は加配対応ができず、2歳児に進級した際、職員+1人の対応はしかねるため、面談をし認可保育園への申請を出すこととなった。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R4.12.8	2歳児保護者	ご意見箱	園運営に対して2点のご要望をいただきました。 ①先生の顔と名前が一致するように気軽に見られるような掲示物があるといい。 ②出欠連絡などアプリの導入を進めて欲しい。	①事務所前の廊下に職員紹介の写真が掲示されていることをご案内いたしました。 R5年度は4月の園だよりに写真と呼び名のみ掲載しお知らせいたしました。 ②R5年度よりルクミーアプリの導入を進めている旨お伝えいたしました。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R5.3.31	2歳児保護者	ご意見箱	駐車場の扉がきちんと閉まっていないことがあり、子どもが飛び出すと危ないので、貼り紙などがあつたらどうかというご提案をいただきました。	2カ所の門には貼り紙をしていましたが、駐車場の扉にも貼り紙をして対応いたしました。