

# 令和5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
武蔵浦和桑の実保育園	R5.5.11	園児の母親	担任→園長	登園時に母親が家庭のことを担任に話した際に、関連がある件として当園保育士Aについて話しの及びました。同居の祖母(園児母親にとっての義母)と当園の職員Mが友達であるが、Mが保育園での子どもの姿を義母に話してしまった。そのことが義母から母親に伝わる。母親自身は保育園から聞いていないことだから、それを自分に言うのはやめて欲しいと義母に伝えた。義母から園での話を聞くのがこれで2回目であるため、今後、義母が自分に言うなら保育園を辞めるか、保育園に伝えるしかないと言った。事は大きくして欲しくないとの気持ちも併せて言っていた。	職員Aに事実確認を行った。最初は義母を守る発言に終始していたが保育園としてあってはならないことを伝えた。母親は、大事にしたいので園長に伝わることは避けたかったようだが、園として看過できない重大なことなので知ることができたことにお礼を伝えた。再三、事を大きくして欲しくないの依頼だった。個人情報と守秘義務について、Jキッズ桑の実との合同会議で研修として行った。
武蔵浦和桑の実保育園	R5.7.3	園児の母親	ルクミー連絡帳に記載	主訴 コロナ第9波が来ているのに職員がほぼマスクをつけていないのは不合理だと感じる	主任がお迎えの際に母親の意見を伺う。ワクチン接種ができない子どもたちなのでマスクを外したり付けたりの方が合理的だと思うとのこと。園の職員対応として、自己健康管理表の記入、体調が悪い場合の休み、マスクの付け外し等を伝えた。園の対応には理解を示して頂き、子ども同士の感染もあるだろうから防ぎきれないでしょうねとも言われていた。
北戸田Jキッズステーション	R5.7.5	1歳児保護者	保育士	土曜保育での受け入れについて、その週の土曜担当保育士が子どもの機嫌が悪く、泣きながらの登園だったにもかかわらず、受け入れ時抱っこを求めている子に対して、抱っこでの受け入れをしてくれなかった事に不信感をいだき、翌週クラス担任に相談をする。	相談を受けたクラス担任の保育士から園長に報告があり、その日のうちに該当保育士に指導を行う。翌日園長から保護者に職員の指導不足について謝罪を行い、該当保育士からも謝罪を行った。その後保護者とは信頼回復が出来るようコミュニケーションを図り良好な関係が築けている。
国分寺Jキッズステーション	R5.5.11	1歳児保護者	連絡帳にて	前日に、お子さんが他児に噛まれてしまったことについて、説明が不十分であるととも、噛んだお子さんが繰り返しているの、ご家族と共有しているのかを教えてください。	担任、主任が同席し、面談の時間を頂く。改めて噛まれてしまった経緯や職員体制についての説明をお伝えする。また、噛んでしまったお子さんのご家族との共有については園の方針のもと、お子さんの成長の背景と共に共有していく旨を説明させていただきました。
桑の実西国分寺保育園	R5.5.19	近隣住民	園長	日々リモートワークをしており、園児や保護者の方々の声が気になる。(特に園児の声)子どもははしゃぐものなので仕方がないと思うが、もう少し抑えられないか。(防音壁の設置等)我慢してきたが、限界だった。対策、検討頂きたい。	すぐに職員会議にて内容を報告し、すぐに出来る対策として、必要以上に大声を出して遊ぶことのないように声をかけながら様子を見るよう周知する。
せきや保育園	R5.7.19	3歳児保護者(母)	園長	登降園の際、テラス側にある移動靴箱が不安定で危ない。子どもが靴を脱ぐ際に寄りかかる体制になった時に保育士から「危ないよ」と言われ、泣いてしまった。「危ないと思われるものは使用しなくても良いのでは」・・・他園児も危ないと言われている場面に遭遇することもあるので見直してほしい。	母親に謝罪をするとともに、すぐに主任・担任と検討。現在、幼児クラスはテラスからの送迎となっているので、移動靴箱を使用しているが、コロナ感染も緩和してきたので、玄関からの送迎に変更、移動靴箱は撤去し、他の用途に合わせて使用するようにした。翌日、母親に変更事項を伝えご納得いただけたが、その際、「保育士から「危ない」という否定の言葉を子どもには伝えて欲しくなかった」とボロリ・・・やはり、接遇の関係もあったのだと思い、更に謝罪し、今後はテラスの日々の清掃と管理、及び職員の接遇マナーにもしっかりと職員皆が意識し気を付けていく旨をお伝えする。
Jキッズピース三宿保育園	R5.8.25	3歳児保護者(母)	園長	8月24日の3時おやつに保育園で枝豆を提供した(1歳児以下は豆をカットした形状、2歳児はさやから豆を出してスプーンを添えて提供、3歳児以上はさや付きのまま提供をし、無事に事故なく食えることができた)その翌日に、3歳児母親からお電話が入り、園長が電話を受ける。消費者庁ホームページでは枝豆は5歳以下に提供しないよう注意喚起がでていると情報提供していただいた。ご心配をおかけしたことを謝罪し、今後の提供を検討する旨をお伝えする。	目黒区保育課に確認し、国のガイドラインには枝豆の提供を控えるよう明確に記載されていないが、消費者庁の注意喚起をうけて区立保育園では枝豆とグリンピースの提供を停止していることが分かった。法人系列園に情報提供し、法人での枝豆提供禁止を決めて周知する。当園での提供についてを保護者(母)にお電話し、今後は枝豆とグリンピースの提供を控えることを説明した。園全体保護者にも今後の提供について一斉メールにて説明及び謝罪をした。
Jキッズプラネット鶴見保育園	R5.4.12	幼児保護者	園長	2台しかない駐車場に30分以上駐車している車がいるがいいか？ 駐車場の縁石後方への駐輪はいいか？	該当の方へのお声がけと全体に向けた掲示で協力を仰ぎました。
Jキッズプラネット鶴見保育園	R5.7.25	近隣 防災センター	事務	1台分の駐車場のところに、2台連なって駐車している車がある。 危険な使い方だ契約と違うのですぐに直してほしい。	エレベーター工事に入っていた業者が連ねて駐車していたため、すぐに移動していただくようお願いしました。
Jキッズプラネット鶴見保育園	R5.9.19	近隣住民 電話	事務	園の前の歩道で自転車を停めたまま保護者が立ち話をしており、その周りを子ども達が騒ぎながら走り回っていて危ない。	電話を受けた事務がその場で丁寧に謝罪。即時保護者に伝えて解決しました。