

令和6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
桑の実三芳保育園	R6.5.1	1歳児保護者	連絡ノート記入	担任保育士から「夜中のミルクをやめるように言われている。まだ1才1カ月になったばかりだし、起きてないでしまっ て 飲ませることはいけないのか。急いで辞めさせる理由はなんでしょうか？声かけせず見守って欲しい。」と連絡帳に記入があった。	職員とも伝え方等再度確認し、お迎え時保護者に担任・園長で謝罪した。後日母親にも園長から謝罪いたしました。「大丈夫です」と仰っていました。
桑の実三芳保育園	R6.5.1	1歳児保護者	電話	帰宅後電話があり、「お風呂に入ろうとして服を脱いだら背中に噛みつきの跡があった。噛みつかれてしまうことは仕方ないが、先生が4人もいて見ていないのはおかしいのではないか。詳細を確かめて欲しいです」とのことでした。	その日に保育していた保育士メンバーと話し確認。思い当たるところがなく、トラブル等はなかったことをそのまま伝え謝罪した。翌朝登園時に、早番担当の副主任が対応、園長・担任も一緒に謝罪いたしました。
祇園保育所	R6.5.1	3歳児保護者	担任	帰宅後、「保育所に行きたくないから手紙を書いてほしい」とお子様に言われた。理由は「ふざけていたら先生から鬼がくるぞ」と脅かされたとのことだった。	担任に確認したところ、本児はふざけてもおらず周りにいた男児が「鬼が来るぞ」と言い合っており、保育士はその発言はしていないとのことだった。昨年度からの担任も男児が鬼が好きで言葉にすることも少しブームになっているとのこと。それを保護者様にお伝えしたところ「そうでしたか、想像できます」と受け入れてくださいました。補足として、法人が変わって間もないことで保護者様も不安があったのではないかと思います。
祇園保育所	R6.7.18	2歳児保護者	連絡ソール (コドモン)	・急に感染のお知らせをしなくなったのはなぜでしょうか。 ・他にも心配なことが多いです。	お知らせについては、ご意見の通りで抜けていたことを謝罪し、周知までの仕組みを改善しました。その他の件は、他児が37.6度の熱で登所している場面を見て、ルールが変わったのかと不安に思われたようでした。その児は入院・検査の上、医師の指示があつてのお預かりだということをお伝えして、ご理解いただきました。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R6.6.29	3歳児保護者	保育士	朝履いたオムツのまま1回も取り換えてもらえていない気がするが見てもらえているか？	土曜保育の保育士が承り、担任に確認する旨お伝えする。トイレトレーニング中で、トイレで成功していることもあるが、途中で新しいものに交換していることや今後も衛生面に配慮し丁寧にみていくことを担任からお伝えしました。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R6.7.2	5歳児保護者	保育士	他クラスの園児に通りがかりに突き飛ばされて危険を感じたが大丈夫か？	幼児クラスの子ども同士のトラブルについては、個々または全体に向けた話を都度おこなうようにしていることをお伝えする。今回は理由なく通りがかりに突き飛ばしたこともあり、不安を与えてしまったため、安全に対する意識を高め、より気をつけて保育にあたることをお伝えしました。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R6.8.2	4歳児保護者	園長	夕方お迎えの時間に他クラスの園児が廊下に出ていて棚によじ登っていた。近くに保育士がおらず危険を感じたので抱きあげて降ろしたが大丈夫か？	保育士は目の端で追っていたが、お迎えが重なり、すぐ傍に付いていられなかったため、不安を与えてしまった。職員で共有すること、目を離さない、声を掛け合うなど保育者としての基本動作を徹底する旨お伝えしました。
桑の実馬場保育園	R6.5.7	地域 お隣にお住いの住人	保育士	申し出者からテラスの枝を剪定してほしいとの要望があつたのでGW前に剪定する。外のゴミ箱に入りきらなかったのでゴミ袋をテラスに出しておいたが、そのゴミ袋の中に生ごみが入っているものがあつた。気づかず連休、テラスに放置してしまい、園舎には誰もいなかった。カラスがゴミをまき散らし恐怖の中、掃除したとの内容だった。連休明けに申し出者が園に訪問し早番職員に苦情を伝える。	・早番の職員が対応し、その場で謝罪。報告を受けた園長と栄養士でお宅まで訪問するが出かける前だったので謝罪。状況等の把握ができなかった。お昼過ぎに菓子折りを持参し、園長・主任でお宅に謝罪。「怖かったけど大丈夫。わざわざ丁寧に」と平常心で対応して下さった。会議を開き、ゴミの出し方について確認したことを伝えると「会議まで開いてくださってすみません」と受け入れてくださった。 ・職員には連休の長期休みの際にはゴミは室内に入れて置くこと、お隣との関係を新入職員に伝えておくことを確認した。

令和6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
国分寺Jキッズステーション	R6.5.28	保護者	園長行ポストにて	園への通路へ行く階段の雨どいから雨の日は雨が落ちてくる。ちょうど子どもが手すりにつかまって階段を降り切ったところに水たまりができて転倒しやすく危険なので対処はできないか？	セレオ国分寺さんに相談したところ、すでに検討箇所になっているものの、構造上雨漏りの改善は難しいというというお答えでした。床面の転倒防止策については現在計画中とのことでした。 ～上記内容をえんだよりにて回答しました
国分寺Jキッズステーション	R6.7.10	保護者	園長行ポストにて	園長ポストに手紙が入っていた。 園の前の通路や下の階段でタバコを吸っている人を見かけるのですが、どうにかならないでしょうか？子ども達に悪影響化と思います。	通行人の方や、メッツの宿泊客と思われる方が喫煙をされている様子を度々見かけていたため、ホテルメッツに依頼したところ、禁煙のステッカーを数枚貼ってくださった。また、防災センターにも依頼し、注意喚起をして頂けることになった。 ～上記内容をえんだよりにて回答しました。
国分寺Jキッズステーション	R6.7.12	セレオ利用者より	事務担当者	送迎時保護者は立ち話をしながら子ども達を見ておらず、危険なので注意してほしい。自転車も邪魔にならないよう寄せて駐めて、長時間ではなく、速やかにお帰り頂きたい。	セレオさんよりご連絡を頂き、すぐに保護者向けに注意喚起の呼びかけを掲示にて行いました。
桑の実中目黒保育園	R6.7.25	0歳児保護者(父)	1歳児担任・園長	当日、朝の合同保育が終わり、1歳児担任保育士が3名の子どもと3歳児保育室から1歳児保育室に移動中、先に保育士が保育室に入ってしまう、一時的に1歳児園児が廊下に取り残される形になりました。するとお子さんと登園をした、0歳児保護者(父)から廊下で一人で歩いていたことに対してご指摘を受ける。その後、出勤した園長にも安全面に対してのご心配のお話があった。	まずは、園長からご不安にさせてしまったことを謝罪した。保護者からは自身も同じ仕事をしている為、尚のこと先生の行動や配慮が気になってしまったとのこと。再発防止に向け、職員と話し合い、全体周知していく旨を伝えると「宜しくお願いします」と言っていただけた。

令和 6 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	R6.12.14	2・4歳児保護者	行事アンケートに記載あり	発表会当日、各クラス毎の開催でした。会場が狭いのもあり、昨年度と同じく各家庭大人4名とご兄弟とさせていただき、おたより等で周知しておりました。4才児の時に、母が外国籍のご家族が前もって人数把握で聞いていた4名ではなく5名で来園しました。再度ご説明しましたが、お断りすることができず後ろから観ていただきました。他のご家庭で5名で参加したいと言っていて人数の調整をくださったご家庭があり、2才児と4才児の姉妹だったためその場で職員で協議し、後半の妹の方だけでもとお声がけし5名で観ていただきました。後日アンケートにて、「当日人数を守らない家庭があったそうですが、断り切れなかったからOKにしたという保育園側の対応に思うところがあります」とご意見をいただきました。	後日のアンケートに記載があったため、すぐにお時間をいただきお母様に直接謝罪と経緯についてご説明いたしました。内容にご理解いただけた様子でした。また、今回の様子を見て、来年はもう1名程度観覧人数を増やせそうなので、人数を増やす方向で検討することをお伝えしました。
祇園保育所	R7.2.18	匿名(保護者)	狭山市 保育幼稚園課	保育参加実施時期の周知がよくわからなかった。	保育参加時期については、5月の懇談会でお知らせをした上でクラスだよりでもお知らせしていましたが、このご意見を受けて年間を通してクラス前に掲示するなど工夫することいたしました。(保育幼稚園課もその対応で十分とのこと)
祇園保育所	R7.2.21	近隣住民	事務員	近隣住宅のゴミ置き場に飲料水の缶を置いた方を見かけた。そのまま見ていたら祇園保育所に入ってしまったので、保護者の方だと思う。注意喚起をしてください。	電話を受けた際に謝罪。 保護者の皆様へ向けて配信ツールを使い、具体的な苦情内容をお伝えした上で、近隣の方のご理解があって、運営が成り立っているのでお氣をつけいただけるよう注意喚起を行った。
祇園保育所	R7.3.27	近隣住民	法人ホームページ	朝の登所時間における警備員の警備方法(危険防止のための誘導ができていない)とそれを管理する保育所管理者に向けての苦情。	ご指摘はもともとであり、警備会社に連絡し警備方法の改善を求め、即日実施した。またメールにて改善をお知らせし、管理監督ができていなかったことをお詫びした。
Jキッズミネ北千住保育園	R6. 10	1歳児保護者	保育士	改修工事が始まり、2階へ移動し保育がスタートしたが、入り口ドアの設置が遅れた事により、セキュリティに不安があるとのことで設置されるまで休むと連絡が入った。	ドアの設置についてのスケジュールをお伝えし、それまでの対応と出入りの際にブザーになるよう対応した。数日後、ドアは設置され登園となった。
国分寺Jキッズステーション	R6.11.5	3歳児保護者	園長 (手紙を頂いた)	感染症流行期前に、えんだよりにて予防接種の呼びかけと、職員も接種予定の旨を掲載したところ、ワクチンの危険性のご心配と、接種を職員に強制しない方がいいのでは?というご意見を頂いた。	えんだよりを見て下さっていること、ご意見を頂いたことに感謝の思いをお伝えし、職員のワクチン接種は希望性であることや、ワクチンの危険性について学びを深めていきたい、という内容の手紙をお渡しした。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R7.2.7	5歳児保護者	園長	送迎時、駐車待ちをして路駐している車がたくさんいる中で、長時間駐車場に停めている車がいて困っている。両親が駐車場で待ち合わせをして、それからお迎えに上がっている様子なので、長時間の駐車は止めるよう園から伝えて欲しいとご要望をいただきました。	すぐに駐車場の様子を確認して園内で保護者にアナウンスし、車の移動をお願いしました。次年度より、車の登録を行い、駐車プレートを掲示していただくよう仕様を変更します。進級説明会で周知徹底の呼びかけをして具体的な改善策で対応いたします。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	R7.1.23	4歳児保護者	主任・園長	同じクラスのMが保育の遊びの中で本児の顔を拳で叩くトラブルが発生。降園時に保護者に謝罪し内容を担任からお伝えしましたが、帰宅後、電話があり、我が子が危ない目にあったのに我慢をしなくてはならないのか、園で対応するという担任の申し送りは腑に落ちず、相手の保護者に本児の名前をきちんと伝えて欲しいというご要望をいただきました。	主任が電話にて受付け、園長から保護者に返答をいたしました。幼児クラスで双方家庭で名前が挙がっていることもあり、ご要望に応じて相手の保護者にお伝えしました。また園の対応方針を整理し、保護者様にお伝えしたところ、ご意見いただいた背景にあった気持ちをお話していただきました。その後、相手の保護者様から謝罪をいただいたとお知らせいただきました。今後も保護者の気持ちに寄り添い、お子様を安心して預けていただけるよう努めてまいります。