

| 令和 7 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                     | R7.5.16 | 3歳児保護者    | 園長      | 夕方保護者から電話連絡があり、「防災頭巾に記載されている個人情報写真が配信されている」と言われる。保護者限定で配信しているルクミーのお知らせに載せた写真についてご連絡をいただいた。                                                                                  | すぐに確認をし写真を差替えた。その後ご連絡をし、再度謝罪いたしました。保護者様は「ご対応いただきありがとうございました。」と仰っていました。                                                                   |
| 祇園保育所                        | R7.5.31 | 3歳児 祖母    | 土曜出勤保育士 | 週末の持ち帰り荷物を持ち、且つお孫さん(園児)を抱っこして帰ろうとした際、玄関近くの排水溝の上で足をすべらせて転倒。後頭部打撲(コブができた) 滑り止めを敷くなど対策をしてほしい。                                                                                  | 当日担当職員が謝罪、所長に伝えておきます。とお伝えした。翌月曜日に所長より謝罪、看護師がケガの様子を伺った。ケガは大丈夫とのこと。滑り止めについては検討することをお伝えしたが、逆に段差などで子どものケガにつながる可能性があるため、未設置とした。(ご祖母様にもお伝えした。) |
| 祇園保育所                        | R7.6.17 | 3歳児 母     | 副所長     | お迎え時にお子様のオムツの交換がされていないこと(オムツがいっぱいなのに)を以前も担任に伝えたのに改善されていない。                                                                                                                  | 担任間で「気を付けよう」のみで終わっていて、具体的な改善がなされていなかった。また、苦情について、所長への報告もなかったことがわかった。クラス会議を開き、確実に確認できるよう改善策を考え、保護者様に改善策の報告と改めての謝罪をしました。                   |
| 祇園保育所                        | R7.7.28 | 2歳児 母     | 所長      | オムツサブスク費用が滞納していることを「コドモン」で2歳児クラス全ご家庭に誤配信してしまいました。保護者様は気づかれていませんでしたが、重大な個人情報漏洩について、ご連絡をしてお詫びいたしました。(内容は、督促ではなくサブスク継続しない場合、持参していただきたいことを記入)                                   | 当日、本部報告の上、保護者様に電話で謝罪、翌日狹山市へも報告。保護者様が保育所にいらしたのが、ほぼ1ヵ月後になりましたが、改めて謝罪をいたしました。                                                               |
| 祇園保育所                        | R7.8.22 | 5歳児 母     | コドモン    | 水イボ治療中のお子様ですが園のルールに基づき、対処をしていただいでいてプールに入っていました、この日本人が「魚の目」と言ったことで担任及び看護師でプールには入れないと判断した。結果水イボでプールに入れたはずだった、本人が家に帰って泣いていました。どのように伝えたらプールに入れますか。と苦情をいただきました。                  | 「魚の目」で入れないというルールもなかったこと他、反省点しかございませんでしたので、担任、所長、副所長で父母ともに謝罪をし、今後の改善策をお伝えいたしました。                                                          |
| 祇園保育所                        | R7.9.11 | 3歳児 母     | 所長      | お子様が帰宅後「友達に叩かれた」と言っている、状況をしりたい。また我が子が他の子を叩いたりした時は、教えて欲しい。と仰ったことに対し、園として通常はお伝えしません。と担任が回答したことに対してご意見をいただきました。                                                                | 園のルールは保護者様ご希望通りの「事実をお伝えする」でしたので、それを伝え、職員がしっかり理解できるよう周知ができていないことを謝罪いたしました。その後周知徹底をすることをお伝えし、ご了承いただきました。                                   |
| 武蔵浦和桑の実保育園                   | R7.5.28 | 年長児保護者    | 園長      | クラス懇談会の際、5歳児クラス保護者(母)より、「保育園で、溶連菌感染症の薬の服用をお願いしたい」との要望がありました。                                                                                                                | 9月頃に、中間報告として「数年前まで、園での服用しおりましたが、複数の服薬が重なった時の安全な対応が難しく、薬の服用をなくしたとの経緯と、来年度に向けて現在も協議中」とのことをお伝えいたしました。                                       |
| 北戸田Jキッズステーション                | R7.5.28 | 3歳児クラス保護者 | 主任保育士   | 産前休暇に入った3歳児クラスの保護者に保育は基本保育時間をお願いしたいと伝えたところ、標準時間認定のうち通常の保育時間をお願いしたいとの話があった。園としてはお仕事がお休みの場合は基本保育時間での保育をお願いしているため、ご協力をお願いしたい旨を伝えると、保護者の方は納得がいかず翌日市役所に電話をし、行政からも柔軟な対応をとの連絡があった。 | 保護者に謝罪をし早朝保育の受け入れをする事とした。夕方の合同保育時間についてはご協力をいただける事となった。                                                                                   |

令和 7 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                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|----------------------|-------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jキッズプラネット<br>鶴見保育園 | R7.4.17              | 近隣住民              | 園長      | 隣のタワーマンションにお住いの女性の方から電話をいただき「保育園の窓が大きく開いていて声が大きく響いてくるため閉めていただきたい。体調があまり良くなく気持ち悪くなってしまったのでお願いします。」と承る。                                                              | その場で謝罪申し上げ、即時対応する旨お伝えしたところご納得いただきました。<br>しばらくは窓やレースのカーテンを閉め、エアコン使用に切り替えること、タワーマンション側の園庭で遊ぶ時には一定の配慮をすること、日頃から職員は大きな声を出さないように声のトーンを下げること、優しく柔らかく話すように心がけることを園内周知いたしました。                                                                                                                   |
| Jキッズプラネット<br>鶴見保育園 | R7..5.10             | 4歳児保護者            | 園長      | 保護者会の後、当該保護者父より「クラスの子ともどおしでトラブルがあることは当然で、子の成長に必要と思っているが、子どもが連日、年長児から意地悪されると言うので親として心配している。我が子が目をつけられているのか、狙われているのか、担任の先生に助けを求められないようなので、気にかけていただけると有難い。」とお声がけいただく。 | 不安を与えてしまったことに対して謝罪し、職員と共有の上、本児に寄り添い対応していくことをお伝えしました。ご家庭で話してくれた時は具体的に教えていただきたいこともお伝えし、子ども達が声を挙げやすいように配慮し、子ども達と一緒に考えながら問題解決していく力を育てていくよう努力することをお話したところ、ご納得いただきました。                                                                                                                        |
| Jキッズマリンこのはな保育園     | R7.4.23              | 3歳児保護者            | 園長      | 担任から、髪をひっぱる、押される等の行為を受けた為、園には行きたくないと言っている。事実確認をしてほしい。                                                                                                              | 担任、他職員に聞き取りをおこなう。そのような事実は無い事を報告。保護者は終始穏やかにこちらの話を聞いてくださった。暫くの間は2歳児クラスで過ごす。                                                                                                                                                                                                               |
| 西国分寺保育園            | R7.5.10<br>(遠足実施日)   | 親子遠足<br>行事アンケートより | アンケートにて | 終盤お昼に差し掛かっていたので、お腹空いた、何か食べたいと言ってぐずり始めていました。時間が押してしまうこともあるので、食事時間にかからないような時間設定を考えていただけると幸いです。                                                                       | アンケートの為直接の回答はできておりませんが、えんだよりにてアンケートのお礼と、来年度計画の際の参考にさせて頂く旨をお伝えしました。                                                                                                                                                                                                                      |
| 西国分寺保育園            | R7.5.11<br>(遠足実施日)   | 親子遠足<br>行事アンケートより | アンケートにて | クラスごとの班分けだとより嬉しかったです。進級し、本人からお友達の名前がよく出てくるようになったので、お友達とどのように関わっているのか見られたらよいと思っていました。                                                                               | 同上                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 西国分寺保育園            | R7.5.12<br>(遠足実施日)   | 親子遠足<br>行事アンケートより | アンケートにて | 内容については当初の目的が少しわかりづらく感じました。<br>当日は天候の影響もあり、進行にご苦労があったと思いますが、もう少し保護者同士や子どもたち同士、クラスの先生との交流が深まるような工夫があると、より親子遠足らしい思い出になったのではないかと感じました。                                | 同上                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 西国分寺保育園            | R7.8.30<br>(夕涼み会実施日) | 夕涼み会<br>行事アンケートより | アンケートにて | 昨今の猛暑を考慮して、日程はずらして欲しい。幼児の時間はいつもお昼寝をしている時間を避けて欲しい。最初の盆踊りは各学年集まって実施するのは無理があるのではないかと。園長先生がどなたか結局分からなかった。各個別の催しは子供も楽しんでおり、良かったです。                                      | アンケートの為直接の回答はできておりませんが、えんだよりにてアンケートのお礼と、来年度行事計画の際の参考にさせて頂く旨をお伝えしました。                                                                                                                                                                                                                    |
| 桑の実中目黒保育園          | R7.7.8               | 4歳児保護者            | 園長      | 4歳児の園児の母からお昼寝についてのご相談がありました。内容は以下に記載します。<br>・本児から5歳児クラスの特別な支援が必要な園児の声で眠れないと訴えがあった<br>・お昼寝をしないと自宅での学習に支障が出る。<br>・眠れる環境を整えてほしい。<br>ポイントをまとめると以上になります。                | 園長・主任と4, 5歳児担任で話し合いの場を設け、今後の対応について検討しました。<br>5歳児の特別な配慮の必要なお子さんは療育施設に通園後、保育園に登園する為、13時～13時30分にきています。今回の話を受け、登園時の受け入れ場所を事務所とし、本児が落ち着いてからクラスに入るよう配慮することで、相談のあった4歳本児への入眠を阻害することなく過ごせるのではないかと結論になりました。(特別支援児のご家庭からは体力的な問題があるため、身体を休める、出来ればお昼寝をする時間がほしいとお願いされている為)その旨を4歳児母にもお伝えし、ご理解をいただきました。 |

令和 7 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------|-----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jキッズピース三宿保育園 | R7.9.6 | 3歳児 保護者 父 | 保育士<br>電話にて | <p>8:30 保育園に3歳児園児の父から電話。<br/>内容は、「子どもに小さなアザがある 子どもに聞くと、昨日の3時おやつ<br/>後に担任の先生につねられたと言っていた。面談ができないか」とのこと<br/>だった。<br/>謝罪をした上で、園長に確認をとって折り返すことを伝えた。</p> <p>9:15 父に園長が電話し、怪我に気づけなかったこと、ご心配をおかけして<br/>いることを謝罪する。<br/>本日に面談時間をもらえないか尋ね、13時から面談をしてもらえること<br/>になった。</p> | <p>同日 園長、担任、父母の4者で保育園にて面談をする。<br/>母より「昨日の夜にお風呂で本児の右腰に1～2センチの小さなアザを見つ<br/>けた。一昨日はアザがなかった。本児に尋ねるとおやつ後に担任の先生につ<br/>ねられたと言っていた。よくよく聞くとつねるから担任の先生がきらい、こわい<br/>言った。」担任に心当たりはないか。</p> <p>園長より 担任含めてどの職員も子どもに手をあげる保育をしていないことをお<br/>伝えし、担任の他、4歳児担任と5歳児担任と補助に入っていた先生に電話で<br/>事実確認をしたが、本児が友だちとトラブルや怪我を訴える場面はなかった。<br/>おままごとコーナーに寝転がってごっこ遊びで激しく友だち同士で覆いかぶさ<br/>るような遊び方を昨日もしているのでその時の怪我かもしれないことをお伝えし<br/>た。</p> <p>担任より どの子にも危ないことやいけないことを注意するときに痛い思いをさ<br/>せて言い聞かせる行為はしていないことをお伝えした。また、午前中に本児が<br/>床に貼られている目印のビニールテープをはがしていたことを注意したときに<br/>涙ぐんでしまい、抱きあげて諭したがそのときにぎゅっとアザになったのかもし<br/>れないと謝罪した。<br/>怪我の経緯が不明なこと、怪我に気が付けなかったことの落ち度を謝罪した。</p> <p>母より:「抱き上げたときのアザか明確ではないが、アザになるような抱き上げ方<br/>はやめてほしい。複数の職員が目子どもたちを見てほしい。園長にクラス<br/>の見回りをしてほしい。担任を変えてほしい気持ちもある。」<br/>園長より: 今回の件を職員周知して、怪我に気が付けるように一層目配りするこ<br/>とを心掛けていくことをお伝えし、不意に子どもたちを傷つけてしまうことがな<br/>いように、保育者の接し方や力加減に対して子どもがどう感じているのかをしっ<br/>かり汲み取り、丁寧な関わり方を見直していくこともお伝えした。<br/>職員配置においては現在も3～5歳児保育室に保育者4名体制をとっていること<br/>をお伝えした。園長が給食をクラスと一緒に食べていることや朝、夕方にクラス<br/>を回っていることを伝え、今後も複数の目を向けていくことをお話した。<br/>本児が保育園に安心して登園できることを最優先に考え、今後の本児の園で<br/>の様子やご家庭での様子を見てクラス担任を変更するべきかを考えさせていた<br/>だきたいことを伝え、また来週以降で再度本児の様子について情報共有の面<br/>談をさせてもらいたいことをお伝えし、ご了承いただいた。</p> <p>翌週の9月11日(木) 17:50 父、担任、園長小川で面談をする<br/>園長・担任より、週明けから本児の様子を見ているが保育園で笑顔も多く変わ<br/>らず楽しそうに過ごせていることを遊びのエピソードを交えて父にお伝えした。<br/>ご家庭での様子を父に尋ねると、家庭でも変わらず機嫌よく過ごせていること<br/>だった。<br/>園長から父へ担任の配置変更をせずにこのまま保育をしていくことをお伝えす<br/>ると、父は笑顔で宜しく願いますと言っていた。担任からも今後も引<br/>き続きよろしく願いますとお伝えした。</p> |

| 令和 7 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                      | R7.12.18  | 1才児保護者              | 電話<br>(担任保育士) | 帰宅後に担任あてに電話があり、「遅番保育で子どもを受け渡す際に腕を持って渡された。腕が抜けてしまわないかと心配になった。普段の保育でもそのようなことがあるのか」との問い合わせでした。                                                                                                    | 受け渡した職員は、腕ではなく脇の下辺りを持って抱き上げたが、本児が少しぐずっていたのもあり、手の位置がずれてしまった。すぐ近くにお母様が来ていたため、持ち直すことなくそのままお母様に渡してしまった。翌朝、お母様にお会いできたため、園長、担任、受け渡した職員で詳細をお伝えし、謝罪いたしました。園で腕を持って持ち上げたりはしていないが、改めて職員にも周知し、再度確認することをお伝えしました。                                      |
| 桑の実三芳保育園①                     | R8.1.9    | 3才児保護者              | 電話<br>(担任保育士) | 行事に参加する為、準備をして入口付近に並んでいる時に順番で言い合い(他児と)になり違うところに並んでいたA君にたまたま本児と隣になりパンチされた。本児が何もしていなかった為、お母様から事情を聞かれました。以前揉めた時は、うちの子も引っ張ってしまったようだったので、仕方ないと思ったけど」と仰っていました。「向こうの親はどう考えているのか。2人そろって謝って欲しい」とのことでした。 | エリア長に相談し、この日はお母様の思いや気持ちをお聞きすることにとどめ、後日お話しするときにあくまでも園の責任であることと,このようなことが起きないようにクラスで話し合った対策をお伝えすることいたしました。                                                                                                                                  |
| 桑の実三芳保育園②                     | R8.1.9    | 3才児保護者              | 電話<br>(担任保育士) | やはり何もしていないのに手が出ることに納得がいかず、また相手の保護者から謝罪がないことに怒っていました。「八つ当たりしたとしか思えない」とのことで「パンチした理由を保護者からA君に聞いて欲しい」とのことでした。とにかく直接保護者と話したいとのことでした。                                                                | 直接話すことはなるべく避けたかったため、双方と園長が話し、様々状況をお伝えしたが納得がいかず、懇談会でお会いする機会があったので直接お話しをしていただきました。落ち着いた様子で本児のお母様が思いを伝えると、A君のお母様は直接謝罪をし、納得されたようでした。今後も園で危険が無いよう注意してみていくことをお伝えいたしました。                                                                        |
| 桑の実本郷保育園                      | R.7.10.30 | 隣接する通所リハビリテーションの利用者 | 保育士           | 保育園児と通所リハビリテーション利用者として定期的に一緒におやつを食べている。その際4歳児の男児が利用者に向かって「じじい」と言った。                                                                                                                            | 同じテーブルでおやつを食べている利用者に対して会話をしている中でふざけて園児が「じじい」と言ってしまった。通りハ職員から報告を受けた保育士がテーブルに向かうと、該当利用者に「どういう教育をしているんだ。」と言われたが、本児にいけないことだと話をしていると「いいよ、いいよ、元気な証拠だ。」と仰ってくださいました。それから通所リハビリテーションで一緒におやつを食べる際は、職員が1名本児の傍にるようにしています。また、子どもたちにはお年寄りを敬うよう話をしています。 |
| 桑の実本郷保育園                      | R.7.12.15 | 3歳児保護者              | 保育士           | 保育園行事の発表会にて舞台での発表時、機嫌の悪い女児が、隣にいた男児を押したり叩いてしまい、男児の母親より「不快でたまらなかった。叩いた子にしっかり指導してほしい」と担任に話があった。                                                                                                   | 気が付いた職員が止めに入ったが、女児の機嫌は直らず、隣の男児に八つ当たりをする様子があった。発表会という場でしたので、すぐに舞台から下ろすことにも躊躇してしまい、その対応も納得いかなかったようでありました。週明け担任・園長とで謝罪を行ったところ笑顔で対応していただき、翌日の連絡帳では日々の保育に感謝していること、いろいろ言って申し訳ありませんとの言葉が書かれていました。                                               |
| 祇園保育所                         | R7.10.10  | 3歳児 父               | コドモンにて        | 連絡アプリ コドモンに本児が昨日お友だちの指が目に入り、先生に洗ってもらったがまだ痛いと訴えている。とコメントをいただきました。担任へ事実確認したところ、その事実があったが充血や痛みもないということで、所長・看護師にも伝えず、更には保護者様への伝言もしていなかったことがわかりました。                                                 | 事実確認後、保護者様へご連絡し、眼科受診いたしました。受診結果は異常なしでしたが、全てにおいて報連相ができておらず。ケガのこと含め、深謝し、改善を図っていくことをお伝えいたしました。                                                                                                                                              |
| 武蔵浦和桑の実保育園                    | R8.1      | 3歳児クラス保護者           | 法人本部          | お子さんが園庭の遊具で遊んでいるときに棘がささり、法人本部の方で遊具のメンテナンスをしてもらえないかとの要望がありました。                                                                                                                                  | 局長からご連絡をいただき、すぐに園庭遊具の入れ替えに動きました。懇談会で「遊具の入れ替えで動いているところなので、少しお時間をいただきたい」との内容のことをお伝えする。何度か業者に遊具のオプションの修正をしてもらい、ようやく内容が決まりましたので、これから稟議にあげさせていただきます。                                                                                          |
| 北戸田Jキッズステーション                 | R7.10.31  | 5歳児保護者              | 保育士・園長        | 5歳児クラスの保護者より、同クラス児との関係について個人面談で相談があったが、面談では認識のずれから不満が示された。後日保護者から対応への不満や相手家庭から謝罪がないことへの疑問、また相手の子どもが癇癪を起こし泣いたりひっくり返る場面での園の対応不足への不安が示された。                                                        | 後日園長が謝罪とご説明を行う。園としては子どものクールダウンの時間を設け見守りながら対応していることや、これまで説明が足りず園と保護者とのコミュニケーション不足があった事を重ねてお詫びをし、保護者様からはご理解をいただけた。                                                                                                                         |

令和 7 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                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------|--------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jキッズガーデン朝霞保育園 | R7.12.17 | 0歳児保護者 | 保育士 | 前日の夕方、本児の汚れ物を通園カバンに片づけに行くついでに部屋で集めたゴミ袋を捨てに行く。同じ白いビニール袋で本児のカバンにゴミ袋をゴミ箱に本児の汚れ物袋を捨てる。翌日登園前に保護者がごみ袋を持ち報告に来られる。 | 報告を受け確認。本児の汚れ物袋を見つけ確認できたことを保護者に電話にて報告。再度園児と登園した際に謝罪を行う。園で対策を講じ今後起こらないよう経緯と園での対策をお伝えする。汚れ物は園にて洗濯を行い後日お渡しする。<br><br>対策としてゴミはゴミ袋で集めて持っていくのではなく部屋のごみ箱を持っていきゴミ収集箱に捨てる。ついでにするのではなく一つ一つ行うことを全職員に周知し保護者にも改めてお伝えした。 |