

令和2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	R2. 8. 6	匿名希望	市役所	園に対して熱中症アラートが発生しているのに、外遊びをさせているが、良いのか？	翌日から熱中症暑さ指数計を使用し指数が33になり、警戒が表示された場合は保育室で過ごすよう周知する。その後は苦情はない。
	R2. 9. 16	学童 保護者	園長	夏休みの学童保育料について、最初に説明があった料金と実際に請求された金額が違うのはおかしい。また上司への報告が遅い。	園長が謝罪し、本人に状況確認し返金する旨を伝え納得頂く。その後学童担当より直接電話を入れ、今後は慎重に対応することと上司への報告が遅くなった事を謝罪する。
桑の実三芳保育園	R2. 7. 28	1歳児保護者	保育士に直接	午前8時頃、1歳児保護者より、隣の公園で立小便をしている男性がいたが、保育園に納入している業者ではないか？ とんでもないことだとのお話をいただく。	時間帯と車種から八百屋さんだと考え、栄養士から電話をし確認したところ、腰が悪く腰椎バンドをしていることから、ズボンが落ちるので直していただけたと判明。(ズボンを下して直していたので勘違いされた)園長から保護者に説明し、ご理解いただいた。逆にクレームみたいでごめんなさいと謝罪があった。
	R2. 9. 24	グランシア内住民	園長への電話	近隣の方から16時40分頃、駐車場待ちの車が右折のウィンカーを出して待機しており、危険と感じる。雨天の日はそのような状態が多いので注意してほしい	園長より、謝罪し注意していくと返答した。保護者には、マメールとお手紙で注意喚起をした。
	R2. 9. 29	年長保護者	保育士に直接	19時頃、保護者より、ミニ運動会でプロのカメラマンを依頼しないのは何故か説明してほしいとの電話があり、園長不在のため職員が対応した。また、翌日の連絡帳にカメラマンに依頼しなかった経緯を教えてくださいとのことだった。	翌日、お迎えの時に園長からプロのカメラマンが頼めなかったこと。本部職員に依頼したことを説明した。
武蔵浦和桑の実保育園	R. 2. 5	2才児保護者	担任・園長	緊急事態宣言中、ご両親とも在宅勤務のご家庭に登園自粛をお願いしたところ、保育をして欲しいと要望された。	他のご家庭にもご協力をいただいている旨をお話ししたが、どうしてもとのことだったので、16時半にはお迎えに来ていただくということで同意を得た。
桑の実戸田公園保育園	R2. 9. 15	4歳児保護者	園長電話	子どもが登園したがらない。『担任が怒っているから行きたくない』と言っている何かあったのか。	母親と園長・担任で面談。数人がトイレで遊んでいたのが連日注意した時、本児もいたのが怒られたと思い、担任の対応・口調で怖いと感じさせてしまったことを謝罪した。母親からは「特別なことだけではなく、兄が小学校入学したこと、コロナで休園が続いたことなどあるかもしれない」と話があり、今後も丁寧に様子を見ていくと伝えた。
	R2. 9. 18	3歳児保護者	主任	前年2月に園での怪我受診(前歯打撲)。戸田市歯科検診で永久歯に影響があるかもしれない。月1回程度の経過観察が必要とのこと。園で行くことはできるか。	後日園長対応。経過観察の受診に関しては、対応をご家庭にお願いしたいが、難しい場合は相談させて欲しいと伝え、初回は家庭での受診をお願いした。結果、フッ素塗布の定期受診時の経過観察でよいとのことであった。

Jキッズルミネ 北千住保育園	R2. 9. 17	3才児保護者 (母親)	クラス担任 から園長へ	9/26開催予定の運動発表会について、ご意見を連絡帳でいただく。(以降3回やり取りしたが、園長とはコミュニケーションが取れないと言われる) 運動発表会はコロナ感染防止策としてクラス毎での開催及び観覧は1家庭2名までと手紙等でお知らせしていた。 今年度、3才児クラスは在籍児3名。保護者から小学生の兄を連れて家族3名で観覧したいとの要望が入った。一人で留守番も難しく、母だけの観覧では園児が可哀そうとのご意見をいただいた。	園として、観覧は保護者に限り、兄弟の観覧は控えていただく旨を記載していなかった。 例年通りに開催できない事へのご理解、子ども達もお家の方へ練習の成果を見てもらいたいと頑張っている事などお伝えするが、だからこそ家族みんなで観覧したいと申し出がある。 園は感染防止策として、クラスごとの開催、観覧者の人数制限で開催に踏み切ったこと。何かあった時に家族を守ることもお伝えしたところ、わだかまりは見られつつも了承して頂いた。 結果的には運動発表会当日、雨天延期となってしまう、延期実施日は土曜授業日に重なってしまったため、観覧は母親1名となった。 終了後の連絡帳には「子の成長がみられる運動発表会でした」と記載いただいた。
桑の実馬場保育園	R2. 6. 5 R2. 6. 11	隣の奥様	保育士	早番で園外の清掃を行っている際、植栽に蜂がくるから植木の剪定をして欲しいとベランダから声を掛けられる。	4~6月は新型コロナウイルスによる登園自粛要請で、職員の出勤率を下げ、感染症対策に集中していた為、手が行き届かなかった。お詫びして少しづつ手入れを開始した。
	R2. 9. 16	隣の奥様	園長	近隣の民家を解体する業者が、保育園の前の排水溝にスロープがあって水が流れにくいと言っていたから、園のスロープを撤去して欲しいと声を掛けられる。	元々スロープの設置については、隣家の意向に沿った大きさや素材や数量や位置に基づいて設置した経緯があったため、そのことを伝えつつ、排水溝を避けて全体的に横にずらす方法を提案したところ了承いただいた為、即日対応した。
	R2. 9. 26	隣の奥様	調理師	ゴミ捨てで外に出た際、保護者と間違えられ、車は駐車場に停めてくださいと声を掛けられる。職員とわかると、保護者はなかなか言うこと聞いてくれないのねと、その場は納まった。	土曜利用者が初めて車で送迎を行い、園の脇の前方駐車スペースに後方駐車したため注意を受けた。入所時説明や掲示、その場で注意するなど保護者には日頃から啓発しているが、今回は土曜日だった為、事務所で事前に気づけなかった。 脇の駐車スペースについては以前より利用について話がその都度変わる為、毎月隣家にお届けしている園だよりも、再度のお願いで駐車場利用について掲載し、保護者に周知徹底していることを理解していただいた。
Jキッズピース 三宿保育園	R2. 6. 5	1歳児保護者	園長	0~2歳児までの地域枠利用者が3歳児以降も進級することができるようにならないか要望をいただく。(当園は事業所内保育所なので事業所枠園児は0~5歳児クラスまで利用できるが、地域枠園児は0~2歳児までで転園となっている)	保育園の設置者である事業所(自衛隊)に既に要望を上げていることをお伝えし、今後も引き続き要望していくことを説明させていただく。
すまいるJキッズ所沢	R2. 7	向かいのURの 住民の方	法人本部	午睡時間だった為、泣いている園児をベランダであやしていたところ、官舎向かいのURの住民から、本部に直接苦情の電話が入った。	泣いている時にベランダであやすことは止めて対応。 その後は気分転換で出る事はあるが、苦情は入っていない。

<p>国分寺Jキッズ ステーション</p>	<p>R2. 5. 28</p>	<p>0歳児保護者</p>	<p>園長</p>	<p>他児に頬をひっかかれてしまった。背景や要因、保育士の配置など見えな いところが多く、不安に感じてしまう。非常事態宣言中の保育で合同保育 となっているが、0歳児と大きい子が合同保育になっているところも気に なってしまう。 事故の経緯や今後の改善策を聞かせてほしい。</p>	<p>非常事態宣言期間で、保育体制が特例シフトとなっていました。0歳児を 単独保育にする案もありましたが、本児が大きい子達にとっても可愛がられ ており、一緒に行動することも可能だったため、保育士1名がそばにつく ことで合同保育を実施していました。 本児が他児に興味を抱いて近づいたものの、他児は警戒してしまって思わ ず手が出てしまったようですが、そばにいたにも関わらず制御できなかった ことは反省すべき点であるので改めて謝罪をさせて頂きました。今後も 職員の入れ替わりはあるものの、引継ぎをしっかりと行いながら、特に0 歳児さんはそばにつき、全員の子ども達の心情を捉えながら、安心できる 環境を提供していきたいと考えています。 合同保育になった経緯や、保育士の配置など、説明が足りなかったことで 不安を抱かせてしまったことを反省すると共に、4月から入園したばかり だったので、ゆっくりお話しできる機会を頂いたことに感謝しています。</p>
	<p>R2. 6. 9</p>	<p>2歳児保護者</p>	<p>主任</p>	<p>非常事態宣言が解除となり登園を再開しはじめたものの、登園を強く嫌が る姿がある。家庭では「保育園やだ、行きたくない、怖い」などと言う。 やんちゃにもなってきた声がかかることも多くあると思うが少しおおめに 見て欲しい。叱らないで欲しいわけではないので必要に応じてではある が、温かく見て欲しい。</p>	<p>何より不安な思いをさせてしまっていたことに謝罪をしています。進級からまも なくして非常事態宣言からの登園自粛要請もあり、子どもとの関係作りもこれか らの所にいることをしっかりと認識していきたい旨、保育の様子は関わり方など も含め様々な角度から見守っていくことをお伝えしました。 午後出勤した園長に状況の報告、今後についての相談をした上で、同日クラス会 議を開き保護者の思いや本児の様子、これからのクラス運営について話し合いの 場を設けました。 継続した保育の中で子どもたちの気持ちに寄り添い、1人ひとりの拠り所を作れ るように丁寧に関わり、子どもの姿を家庭と共有していく事を改めて確認してい ます。保護者の方の思いを伺うことができたことに、感謝の気持ちもお伝えしま した。</p>
<p>桑の実鶴見保育園</p>	<p>R2. 7. 21</p>	<p>5歳児保護者</p>	<p>園長 町田智恵子</p>	<p>7月20日、鶴見区家庭支援課より5歳児の母が別件で書類を取り にいらした時に①土曜日にお弁当を持って行った。②保護者と保育 園で話しをする時は、職員は周りに配慮してほしい・・・と話され、 鶴見区家庭支援課：当園担当者から・・・内容の確認が園長にありま した。 ①お弁当持参をお願いして保育を行ったのは、6月13日（土）もと もと保育希望者は0でした。13日（土）保育希望が出ましたが、祖 母・妹（母の）に預けられるかもしれない・・・との事で本当に登園 するのか、はっきりしない日々でした。（母と父とは別居中？で曖 昧な返答しかなく、父が仕事を辞めているかも・・・の話）登園が決 定したのが11日（木）夕方お迎え時で、給食の発注の関係もあり 「お弁当持参で構わないので保育をしてほしい」と保護者に言わ れ、弁当持参の了解を得て保育しました。もともと土曜保育の要件 （雇用証明には土曜出勤：無）でないのですが、職場から頼まれて 急遽仕事になったための保育依頼でした。 ②保護者と保育園で話しをする時は、職員は周りに配慮してほしい</p>	<p>横浜市の新型コロナウイルス感染拡大防止のため登園自粛期間で の弁当対応である事と、お弁当持参の経緯を区に伝えました。 ⇒ 区：問題ありません。 保護者と話しをする時は、他の保護者・子どもに聞かれないように 場所をかえたり声のトーンに気をつけると共に、子育て支援室前の アコーディオンカーテンの内側に防音カーテンを付け二重施工にし たり致しましたが、今後一層注意を払って話をするよう区に伝えま した。 *保護者と話をする時には、十分周りに配慮するよう職員には周知 致しました。 ⇒区：保育園が配慮しながら話をいただいていますことはわか っています。一応こんなことがありましたので・・・お伝えしま す。の事でした。</p>

足立学童保育室	R2. 9. 29	保護者 匿名希望	学童保育係	保護者の方々には、きちんと説明をしてきたつもりだがコロナウイルス感染予防の為、特別延長を利用したかったのに利用せず、協力していたのに特別延長を使用できるのなら早く周知して欲しかったという内容の連絡が学童保育係に入った。	保育室からは、特別延長保育を利用しないでというお願いはしていない。また、区役所からのお手紙にも特別延長の利用についてなどの旨は記載されていたが、保護者の方にうまく伝わらなかった。入室説明会、保護者会などが中止になってしまったので特別延長保育の利用方法を勘違いされてしまっているご家庭があった為、今回の苦情につながってしまったと考えられる。
千寿学童保育室	R2. 5	保護者	法人本部より	自粛期間中の、真に保育を必要とする家庭のみ登室できる限られた利用状況の中、母親より本部に、子どもが男性支援員の言動を怖がっているという内容の電話がありました。	子どもへの注意の仕方、物の片づけ方などについて、どう改善していけるか話し合いました。本部への電話では名前は伏せていらしたので、具体的にどの方かは分かりませんが、その後は特に要望はございませんし、登室を嫌がる児童もおりません。
東栗原学童保育室	R2. 8. 4	1年生男児保護者	支援員	自由遊び時間学童室内で、ロッカーの上の遊具を取ろうとし、ずれ落ちてしまい下にいた女兒の頭と肩に当たってしまう。その後の保護者への説明の際の対応と、子どもの意見をもっと聞いてほしいと指摘を受ける。	保護者への説明の際の言葉遣いを後日指摘されたので、支援員に指導し今後ないようにそして謝罪した。玩具の置き場所も危険個所のないよう、ロッカーの上には置かず統括室長指導の下、配置を改善し保護者にも説明した。
桑の実ひとつや学童保育室	R2. 5. 21	近隣住民	放課後支援員	5時帰りの児童が降室する際、階段下から歩道に出た所、自転車に乗って通りかかった近隣住民より「危ない」と注意を受ける。	階段の上より送り出しで見ていた放課後支援員がその場で「すみません」と謝罪。危険と判断し、その日以降から階段下まで放課後支援員が送り出し、飛び出し注意を呼び掛けた。

令和2年度 下半期(10月～3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	R3.2.12	1才児男児保護者	ノートに記載	朝の早番時、保育室で男児がミニカーを口に入れており、すぐに気づいて離れたところタイヤのゴムが外れていた為、タイヤを飲み込んだ可能性があったにも関わらず保護者には連絡せず夕方の迎えを待って報告した。次の日保護者より、わかった時点ですぐに報告が欲しかったとのご意見を頂く。	お迎えの際、面談をし謝罪。今後はしっかり点検し、事故防止に努める。今後はなにか気になる事があったら連絡させて頂く旨や注意して見ていく事をお伝えし、ご理解頂けた。
国分寺Jキッズステーション	R2.11.9	セレオ国分寺従業員	事務担当者電話にて	送迎の際に保護者が停めている自転車が通行の妨げになっている。注意を呼びかけてほしい。	即日に一斉メールにて注意喚起を呼び掛けました。また翌週(11/14(土))に行った保護者懇談会でも直接保護者にご協力を依頼しました。その後止める場所に配慮してくださるようになり、それ以降は電話等ありませんでした。
桑の実三芳保育園	R2.11.25	1歳児クラスの父親	園長	11月24日1歳児クラスの部屋で当該児童が同じクラスの子どもに噛まれた。父親から「今回で4回目となり、相手の家庭にはどのような話しをしているのか聞きたい」とのことであった。「子どもが噛まれることはしょうがないと思うし、先生たちも一生懸命にみていることは理解している。苦情を言っているのではない。子どもも保育園が楽しいようなので。」とのご意見をいただく。	園長と担任でお話をお聞きし、同じ子に噛まれているのでクラスでも子ども同士を離していること。相手の保護者には今回のこととお話すること。今後も、噛まれないように職員で見守っていくこととお話し謝罪した。噛んだ児童の保護者に今回のこととお話したところ、噛んだ児童の父親が翌日の夕方に当該児童の保護者に直接謝罪した。子ども同士を離しても、当該児童からそばに寄っていくため中々難しいところではあるが、噛む子ども担当を明確にして対応している。その後は、噛まれていない。
桑の実三芳保育園	R3.1.22	近隣の方より	園長	1月22日17時頃、在園児の迎えのため保護者の車が公園脇で駐車場が空くのを待っていたところ、近隣の方がもっと車を寄せてくれないと通れないと運転者に話したが、態度がとても良くなかったと保育園に申し出があった。	園長が直接謝罪し、保護者に周知する旨話した。当該運転手(園児の母)に近隣の方が通れるようにできるだけ寄せてほしいと話したところ、納車されたばかりで慣れていないことが判明。翌日、園児の父から園長に対して謝罪があった。近隣の方には、翌日園長から再度謝罪した。
桑の実戸田公園保育園	R2.2.5	1・4歳児保護者	法人HP	コロナ感染者が増加している中、保育園で子どもたちたちにマスクをつけさせてもらいたい。本児だけの着用ではなく、集団での対応が必要と考えている。	両親と飯川エリア長で面談。市内保育園・姉妹園の対応、行政での園児マスク着用の現状を把握し、またマスク着用のメリット・デメリットをご理解いただいた上で話をした。「外部接触のある登降園時の着用、園内は個々の健康状態に合わせて、保護者の方の判断にお任せする」内容で手紙を配付し、クラス懇談会での保護者周知を再度行った。今後の状況に応じて、再度検討していくことを話した。 ※令和3年度4月 「幼児のマスク着用について」再度面談実施。 「4・5歳児は室内活動時のみ着用」「マスク推奨」で手紙を配付した。
桑の実馬場保育園	R2.12.9	近隣住民	保護者から保育士に	登園時、園舎脇の駐車スペースで、車を入れる位置やドアの開閉音について保護者が近隣の方から直接注意を受け、保育士に報告が入った。	保護者には、日頃から駐車の仕事についてお伝えしているが、朝早い時間でもあり、再度気を付けていただくよう注意喚起をする。近隣の方には園から謝罪をする。
桑の実西国分寺保育園	R2.12.2	近隣住民	市役所から園長	園近隣の方より市役所に、園前道路での路上駐車が多数ことや、駐輪場のゴミ箱の開閉音がうるさい。園駐輪場の送迎時の子どもたちの声がうるさい。とのメールが入ったと連絡を頂く。	即日職員周知及び一斉配信メールでの配信及び、駐輪場への貼り紙で保護者周知を行った。左記のような状況が見られた際には、直接指導や声掛けも行っていく。
	R3.1.27	近隣住民	園長	近隣の方より電話にて、園裏手の公園の歩道を走行する当園保護者の自転車のスピードが速く、事故を起こすのではとヒヤヒヤしているので指導若しくは注意喚起してほしいとの内容であった。	園長が対応し、謝罪。注意喚起を行う旨お伝えした。その後、園だよりや一斉配信メールにて注意喚起を行った。
烏森第二学童保育クラブ	R3.1.7	近隣住民	子育て支援課	施設前の公道で大縄跳びをしていたところ、匿名(近隣住民とのこと)で目黒区子育て支援課に苦情が入ったと支援課から連絡があった。支援課によると苦情の内容としては、烏森第二学童の住民説明会の際に「公道では遊ばないと約束したのに遊んでおり、区は指導しているのか」というものだった。	すぐに遊びを止め、その後は公道では遊んでいない。苦情は子育て支援課に入ったため、施設長から子育て支援課に謝罪し、支援課から申出者に謝罪いただいた。