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義母に伝えたとのこと。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、大事にしたくな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する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ニュ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に、噛んだお子さんが繰り返しているので、ご家族と共有しているのかを教えてほしい。	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みるよう周知する。
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」とポロリ・・・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、無事に事故なく食べることができた） 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。 危険な使い方で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伝えしました。
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重に謝罪。即時保護者に伝えて解決しました。

令和5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
桑の実本郷保育園	R6.12.21	3歳児保護者	園長	母がお迎えの際、担任より子どもの発達に関して声をかけられたがその際、「このままだと、保育が難しい」的な発言があり、母が不信感をもち「子どもを保育園に預けるのが不安な為、しばらく保育園を休ませると言っているので休ませます」との電話連絡が父よりあった。	本児は1歳児クラスで入園。発達で気になるところもあり支援をしてきた。 3歳児クラスになり、更に支援が必要になり、個人面談で発達の様子を伝えたが母の心には届かず職員皆で話し合い共有をしていたところ、お迎え時に担任より、音楽を流したり、ピアノを弾くと耳を塞ぎ「怖い」と言って泣き出してしまうことなどを伝えると、その後父から電話で「妻が担任より、このままだと保育園で預かれなくなると言われ、子どもを預けるのが心配だから保育園には行かせないと言っているので暫く休ませます」との話が合った。父にも本児の今の様子をお伝えすると「家でも、発達相談にいった方がいいかな。という話はでていました。」と、また、担任の発言も担任に確認すると事実はなく、誤解を招くような発言と、母を傷つける事となった旨を謝罪する。父は客観的に受け止め冷静にお話をしてくださり、休み中の様子を時々電話で教えて下さることになった。父とは連絡を取っていたが、 母は「保育園からの連絡を嫌がっているので連絡はしないでほしい」とのことだったので、母に直接謝罪をすることはできないまま、2月５日からの登園となった。父からは「妻が謝罪もいらない、むし返してほしくない」との意向を伺いいつも通りの受け入れた。その後、支援センターに行ったと話を聞いたので、「可能であれば情報を共有し、本児と接する際の参考にしたい。」とお伝えたところ、翌日母が「いろいろご心配をお掛けしました」と言ってK式発達検査結果報告を渡してくれた。結果は、全領域で1歳5ヶ月の遅れがあるとの結果でした。 音楽を怖がる件に関して“CDを入れるから音が流れる”という原理が分かれば怖がらないと思うので、CDを入れるところを見せると大丈夫だと思うとの情報を頂き日中行ってみると、いつもほどのパニックは見られず、その様子をお迎え時に担任より母に伝えると、笑顔を見せ安心していたとのことでした。 また、今後も情報を共有し、本児にとって望ましい環境を作り、お子様は勿論、保護者の不安な気持ちにも寄り添いながら対応していきたいと思います。
武蔵浦和桑の実 武蔵浦和Jキッズステーション	R6.1.25	近隣の方	武蔵浦和J事務 電話にて受付	保育園脇の道路にいつも何台か車が停車している。大きな車もあり、横を通る時に傷をつけてしまわないか気をつけている。以前からそうだったので改善して欲しい。	保護者へのお願い周知文を作成しルクミーおたよりにて配信。 今回の件に加え、車を発進する際、急な進路変更の危険性や駐車場での注意喚起等も併せてお願いした。 保護者が長い時間園内に残らない様に引き渡し方法を考えていく。 電話を下さった方は非通知設定であり、名乗らずまた対応した事務も名前を聞かなかったため、対応結果は申出人に伝えられていません。 今後、保護者の駐停車には両園で気を配って地域の方々に不快な思いをさせないように心がけてまいります。
桑の実戸田公園保育園	R6.1.16	保護者友人	戸田市役所 保育幼稚園課に 電話	お盆・年末年始期間「産休・育休中の園児の協力」と言っているが、「NO」と言えない。戸田市はどのように考えているのか。 戸田市公立は食数把握の為、登園を教えて欲しいとし、協力は求めていないとのこと。	今後は協力を求めることなく、食数把握の為の出欠確認と考えていく。
桑の実戸田公園保育園	R5.10.17	5歳児保護者	写真屋さん経由	職員が撮影し、販売した写真の画像が悪い。 園での様子を知りたくて購入しているが、カメラの性能や代金などにも問題があるのではないか。	再プリントを依頼したが違いはほぼなし。返品はなく、写真は受け取って頂いた。 写真販売について（職員・カメラマン撮影に於いての代金差異）園だよりで改めて周知した。また今後はデジタルカメラではなく、スマートフォン（ルクミーフォト）に変更し、対応していく。
Jキッズガーデン朝霞保育園	R6.3.15	1歳児男児	園長	おわかれ会にて卒園児参加だが園だよりにて「全員参加型」という不明確な内容の記載があった為、誤解を招いてしまった。電話にて曖昧な記載へのご意見を頂く。	・園だより、行事予定には参加クラスを明記し分かりやすくお伝えできるようにする。 ・職員全員で見直し、「保護者目線」で確認していく。 上記2つの事を今後の改善策としてお伝えした。記載の方法を改めて確認し保護者の方々にわかりやすい周知を心掛けていく。

令和5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
国分寺Jキッズステーション	R5.12.22	1歳児保護者	園長宛ポストにて	食事用エプロンについて、汚れをカバーできるように長さがあるものにしてほしい。 着替えは夏場はともかく冬場のあまり汗をかかない時期は汚れた時だけにしてほしい。	職員間で話し合いを行った。年齢によって食後は着替えるという認識でいたが、保護者のお申し出通り汚れた時だけにするよう共有を行った。 エプロンについてはコストの都合や、理想の形状が見つからず、用意できていない。また、現場からはかさばってしまい、収納に課題があるとのことも声が上がっており、現状通りとなっている。引き続きコスト面と収納や管理を含め、検討課題にしていきたい。
桑の実西国分寺保育園	R6.2.5	匿名（保護者）	園長	国分寺市役所保育幼稚園課に匿名（桑の実西国分寺保育園に通う保護者）で問い合わせが入る。外遊びをする基準を教えてほしい。最近、朝、夕方の合同保育で園庭で遊んでいる様子がなく、子どもに話を聞くと「寒いから」との理由だったので、園としての基準があるのであれば何かしらの方法で教えてほしい。	最近、気温が低いことが多く、朝、夕方の合同保育はその日の様子にもよるが、気温が低い日は室内で過ごし、日中の活動で気温が上がってきたところで戸外遊びをしている。1日を通して基本的には戸外で遊べるようにしている。保護者への周知が出来ていなかったので、2月17日（土）に懇談会があるので全体会で保護者に周知する。また、当日休みの家庭には、資料として配布し周知する。
せきや保育園	R5.12.1	匿名	法人本部	・給食室エアコン改修工事の際の簡易給食について、毎日菓子パン2種類では、育ち盛りの子どもたちにとって、適正なのか疑問に思う。事前のアンケートや説明会もなかった。仕出しのお弁当など、他にも対応があるはずです。ご検討下さい。	・今回の工事は足立区の工事となり、簡易給食については区立保育園の工事の際の対応に準じて「総菜パン及び菓子パンの対応」にしたのですが、ご意見を頂き、「仕出し弁当」の対応に変更しました。苦情が匿名だったため、変更内容と謝罪文を記載した文章を全保護者に配信し、クラス掲示も致しました。その後のご意見・要望等はなく、工事期間を無事終えることが出来ました。
桑の実中目黒保育園	R5.12.18	0歳児保護者	0歳児担任保育士 口頭にて	12月18日（月）0歳児クラスで公園に散歩に行き、活動を行なう。その日、本児はジャンバーを着て、登園していたが、フードが付いていたため、危険（フードが引っ掛かる、他児が引っ張るなどの事故リスクの観点から）と判断した為、厚手の服を重ね着して園外活動を行なった。活動先で子ども達の活動の様子を写真で、保護者に投稿した際に、「寒いのに熱を出したらどうするのか」「風邪をひいたらどうするのか」とご意見をいただきました。	担任から、以前よりフード付きの上着を着てくる際に園活動用の上着を準備していただきたいお願いをお伝えしていたが、その日も準備していただけなかった事から、厚手の洋服を重ね着して出かけたとの事。後日、園長より保護者に謝罪を含め、お声掛けしたところ、「フード付きの危険性については理解したが、あの日の気候と自分の娘だけ上着も無く、活動している様子に憤りを感じた。」とのことだった。改めて謝罪したころ、少し怒りも収まった様子で、「これからも引き続き宜しくお願いします」とお言葉をいただく。
Jキッズピース三宿保育園	R6.2.5	3歳児保護者（父記載連絡帳）	連絡帳に記載	朝9時に家庭から送信された連絡帳に、「昨日の保育園降園後に自宅で本児の鼻の穴から5mm程のレゴ部品がくしゃみと一緒に出てきた。家庭でも本児に危険な行為と繰り返し伝えていくので、保育園でも危険を伝えていくことなど振り返りをしてほしい。」旨の内容が記載されていた。	同日9:24に連絡帳を下記内容にて園長が返信した。 ＜ご連絡ありがとうございます。保育園でのお子様の異変に気付くことができず申し訳ございません。職員で内容を共有し保育園環境を振り返るとともに園児全体にも危ない行動であることを教えてまいります。ご心配をおかけして申し訳ございません。＞ 10:29に追加で下記内容を園長が連絡帳配信した。 ＜取り急ぎとなりますが、先ほど2歳児クラス以上の子どもたち全体に私から「小さな物を鼻や口、耳、目に入れると危険であること」「もし間違えていれてしまったらすぐに教えてほしいこと」「小さいお友だちが入れてしまっていたら教えてほしいこと」をお伝えしました。子どもたちの理解のために今後も繰り返し伝えてまいります。 また、他クラスの職員にも共有し、クラスの玩具の見直しと園児の異変に注意すること、ご家庭への注意喚起資料を検討してまいります。 お迎えの際にも直接謝罪及び今後の対応につきましてご説明させてください。ご心配をおかけして申し訳ありません。どうぞ宜しくお願い致します。＞ 当日のお迎えに来た父に、口頭にて園長が謝罪をし上記内容の説明をし、ご納得いただいた。他のご家庭にも今回の事故をお伝えし、注意喚起することを了承いただき、翌日に全保護者宛てに【耳や鼻などに異物を入れてしまう事故】について消費者庁の注意喚起を情報提供した。