

平成29年度 下半期(10月～3月) 苦情・要望受付内容【保育部】

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	H30.2.20	近隣住民	0歳児 担任保育士	朝8:36保育園に電話が入る。保育園の前の道路を横断歩道を利用せずに横断して登園している子がいる。今日だけではなく、以前にも見かけたことがある。危険なのでやめるように注意してほしい。とのご指摘をいただいた。	張り紙で呼びかけを行う。その後電話はない。
	H30.2	保護者	連絡ノートにて	床が冷たく、腹痛につながる、と子どもが言っているので対策してほしい。	ホットカーペットを追加購入し、床が冷えないようにした。
	H30.2	保護者	連絡ノートにて	ロッカーが小さく、荷物が入らない。	別途荷物かけを購入して設置した。
武蔵浦和Jキッズ ステーション	H29.11 H29.12	保護者	アレルギー担当	アレルギー面談について 毎月1回8:30～17:00での面談は仕事の調整が難しい。以前の保育園はアレルギー表を確認するだけだった。この面談が続くのであれば早期に解除したい。 他の保護者も同様と思うので意見を言わせて頂きました。	貴重な意見として伺いました。 月1回のアレルギー面談は法人統一で決めたことなので、園長会、栄養士会に報告を行った。
	H29.11	保護者	副主任	午睡布団の行方について、保護者が、土曜日用にシーツ替えをしようとしたが布団が見当たらないので担任に確認すると「探して下さい」と、保護者が探していないかのように言われた。 発表会の合奏で担当楽器の変更をしたと伝えられたが、母が本児に聞くと本児がまだ理解していなかったため、担任に聞いてくるように促した。子どもが担任に聞くと「〇〇になったっていったじゃん」と子どもに言った。言葉づかいに疑問を思う。	担任に伝える。担任より謝罪。
	H30.1	保護者	主任→園長 →担任	1月22日、園庭遊具に頭をぶつけたことに対し、保護者への報告がなかった。1月24日に調理保育を行ったが、その際、帽子を被ったときに「痛い」と担任に言ったが「後でね」と言ったままその後、確認もしなかった。母より「頭なので、きちんと報告してほしい」と要望あり。	担任に事実関係を確認したところ、22日は本児の泣き声で気づきその場所に居合わせた。ぶつけた場所を確認したが傷もなかったため、その後、経過観察とのことで申し送りをしなかった。調理保育の時も、帽子のゴムがきつくて痛いのかと思い込んでしまった。以上、担任より、ぶつけた時、経過観察等、丁寧な対応を怠ったことによるミスである。園長、担任より母親に謝罪。
武蔵浦和桑の実 保育園	H29.10	保護者数名	園長	毎回行事で何かしらの音響トラブルがあり、運動会(雨のため幼児室で行った)でも子どもたちの振動で音が割れてしまうということがあった。運動会後のアンケートで、音響を何とかしてほしいという声が複数あった。	園側もずっと改善したいと思っていたので業者に見てもらった。結果、ミキサーを新しく購入し、アンテナを園庭から幼児室に移動し、PCで音を落とすなどし、年度末の生活発表会ではかなりの改善がみられた。
北戸田Jキッズ ステーション	H29.12.26	0歳児保護者から 戸田市へ苦情があり、戸田市保育 幼稚園課より	園長	生活発表会のセカンドステージ中(12/21)、1歳児保育室で(本児は0歳児クラス)待機中、保育室内を走り、お友だちにぶつかり後ろ向きに転倒、後頭部を打撲しました。その後10分くらい寝てしまったことから、救急要請を行いました。救急要請を行ったにも関わらず、通常の状態であろうという判断で、発表会の閉会時に舞台にあげてしまった。(舞台上のイスに座るのみ)その誤った対応が不信感となり、戸田市への苦情となりました。	脳神経外科を受診いたしました。問題ないという診断でした。 生活発表会で私(園長)が司会をしていたこともあり、救急要請については「念のため」という意識でしたが、対応についてはご指摘通り、反省すべき点も多く、当日はもちろんのこと、その後も担任と共に謝罪を行いました。上半期のアレルギー事故の件も重なり、信頼回復とは至らず、公立への転園となりましたが、退園時には、クラスに手作りおもちゃをいただくなど、温かいご配慮をいただきました。

桑の実戸田公園 保育園	H29.12.6	近隣住民	事務員	発表会リハーサルの音源が、園庭スピーカーより1時間弱流れていた。	すぐに園庭スピーカーの音量をOFFにする。2日後(お店が休み)、園長が謝罪。スピーカー使用方法に関しては、写真を使用して掲示した。
	H30.1.24	1歳児保護者	担任保育士	個人面談の際、仕事の影響で迎えが遅れる場合の連絡について、保育士(他保育士)から厳しい言い方をされた。	その場で謝罪し、延長保育や連絡方法について説明すると安心した様子になった。
	H30.2.8	3歳児保護者	主任	午睡時のおねしょに対し「先生に怒られる」と言っている。また、迎えの際には母親に謝るように促していた。おねしょをして謝らせるというのは、違うのではないか。	担任、園長でそれぞれ対応、謝罪をする。おねしょだけでなく、日常保育の中での細かい配慮や子どもとの信頼関係についても気になることを伝えていただいた。一つひとつ答え、今後も気になることを知らせて欲しい旨を伝え、納得いただいた。 該当職員には対応について、注意・指導を行った。
桑の実鶴見保育園	H30.1.29	保護者	園長	園行事が土曜日に行われる事が多いので、家族で過ごす大事な時間が減るので、検討してほしい。	年間の園行事は、前年度の末に「行事日程表」を保護者に配布し「保護者会」で詳細の説明をしています。年長児の保護者で、「卒園式」が土曜日に行われたり、卒園児の保護者同士の打ち合わせや、アルバム製作等で土曜日に行われる事が多かった様です。平成30年度は、2月に行われている「お散歩会」を「参観懇談会」にし、乳児・年長で分けて行っていましたが、一日で終わられるよう内容の変更を行う旨を平成30年度4月の保護者会で保護者に説明をし、承諾を得ました。
桑の実中目黒保育園	H30.3.16	近隣住民 封書にて無記名	園長	近隣公園で滑り台を占領。園児が足を滑らせたのを止めたのにもかかわらず挨拶、謝罪がなかった。近隣住民の理解があつての保育園ということをもっと考えてほしい。	園長が状況を確認。1歳児クラスの職員であった。いつも公園を利用する際は挨拶をすることになっていて職員は挨拶、謝罪をしたといっているが、相手の方には伝わっていない事を伝える。誠意をもって相手に伝わるよう挨拶するよう指導しました。主任が散歩に同行し、職員の対応を確認していますが、その後苦情はありません。