

平成30年度 上半期(4月～10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・9・26	5歳児保護者	連絡帳にて	中学生の体験学習において、1歳児クラスにも入ることを聞いていなかった。また、感染症対策で1歳児クラスには入らない方が良いのではないかと。	健康管理においては事前に学校側との確認を行っている。また、学生たちが体験学習に入る日の朝の健康状態を記入して提出してもらっている。そのあたりまで保護者に周知していなかったことを謝罪し、今後は共有できるようにしたい。また、事前にどのクラスに入るかも周知していきたい。
	H30・10・3	5歳児保護者	事務担当	鉄道博物館に子ども達が描いた電車の絵を展示しているが、以前は鉄道博物館の入場券をもらっていたが、なくなったのか。また、絵の展示についても事前の知らせがなかった。	昨年度から入場券をもらわなくなり、周知のタイミングを漏れてしまっていたことを謝罪する。また、他の保護者にも11/10の懇談会にて謝罪をし、今後は事前に周知して、承諾を得るようにする。
Jキッズルミネ北千住保育園	H30.8.15	3歳児保護者	園長	2018/8/15 3歳児女児 プールカードにてプール入水及び水遊び×印が保護者より記入有り。 2018/8/16 登園時、女児の母より昨日は×印を記入したのに水着着用の上、水遊びしていたがどうなっているのでしょうか？保育園としての今後の対応を聞かせて欲しい。また、決定したことは分かるべき所へ報告をして欲しい。(園と家庭だけの解決にして欲しくない。)	1、担任に確認をすると完全に見落とし。なのに担任の確認印まで捺印してしまっていた。適当にプールカードを見ていた事になる。 2、今後の対応は、各クラス担任だけのチェックではなく、主任+園長まで含めたトリプルチェックを行う。担任+主任は園内で。監視員である園長は活動を行う園庭で最終チェックを行う。 4、女児の保護者へは、降園時に謝罪と上記のような対応をさせて頂く旨を文書で出しました。また、法人本部と足立区役所にも同様の文書を提出した事も報告致しました。
せきや保育園	H30.4.14	5歳児保護者	保護者会アンケートより	保護者会の年間行事説明の際、今年度の運動会が、利用小学校の芝生化工事により、体育館で実施する事を説明したところ、後日のアンケートで「体育館ではなくなんとか戸外で開催は出来ないのか検討してほしい。」と、要望があった。	記名があった為、個人的に対応。学校との協議も終え、体育館の使用許可もとっていることや、室内に於いても思い出の残る運動会になるよう、内容を工夫していく旨をお伝えしたところ、残念そうにはしていたが納得して頂けたと思う。
桑の実三芳保育園	H30.6.18	近隣住民	園長	6月18日朝、近隣の方が車で園近くを通りかかったところ、スピードを出して園の駐車場に向かう車があったので、注意してもらいたいと夕方16時45分頃に保育園に直接お話に来園した。	車の色と時間帯をお聞きしたが、該当車両が判明しなかったため、注意喚起の手紙を掲示した。
	H30.9.27	近隣住民	園長	近隣の方が自宅駐車場から車を出す際に、保育園の駐車待ちの車があることで車の出し入れに困っているとの申し出があった。 「朝、園長先生が立哨してくれている時間は良いのだが、夕方以降は自宅の駐車場前まで車が来てしまうので出し入れできないことがある」とのこと	ご迷惑をおかけしていることに対し謝罪し、近隣住民の方の駐車場前にかからないように待機する車を誘導することとし、保護者にも周知した。
北戸田Jキッズステーション	H30.5.10	5歳児保護者	園長	前日の降園時に本児が泣いていたので、母が尋ねたところ、遅番時に保育士に絵を描いて欲しかったのに、「子どもが少しでも描いてから(白紙から保育士は描かない)」というルールのため、描いてもらえなかった。しかし他の子は白紙に描いてもらっていたから、悲しいということだった。子どもの勘違いかもしれないがそうではないとしたら、公平に接して欲しいとのお手紙をいただきました。	前日の遅番担当保育士に確認したところ、本児の勘違いであることがわかりご説明を差し上げたところご納得いただいた。 しかし、そのルールについては、他の職員も同じようにはしていたが、園ルールとして決めたものではなかったため、今回のことをきっかけに園ルールとして周知徹底したことをご報告差し上げました。
桑の実戸田公園保育園	H30.4.16	3歳児保護者	事務員(電話)	入園後、母親より担任の対応が気になり不安である。(子どもへの挨拶がなかった、無視されているのではないかと)	電話対応後、両親と面談(園長・主任対応) 当園を選び、入園した中、不安な気持ちを抱かせてしまったことを謝罪。 集団生活に不安を持っているので、園児にとってプラスのことを伝え、関係を構築していくよう、職員に伝え、現在も対応している。
	H30.9.6	近隣住民	保育士(電話)	8時頃のゴミ出しの際、園周辺交差点を一時停止せずに通過する車両があり、危険。 園駐車場使用の為、保護者で車種も伝えられた。	翌日朝、交差点に立ち、状況(時間帯・車種)を確認。 降園時、該当の保護者に声を掛け、安全確認を促した。
桑の実馬場保育園	H.30.7.4	隣の住民	保育士	散歩時、園玄関前の地域のゴミ箱を、園児が触る(ネットを引っ張る)場面を見たが、倒れてくると危ないので気をつけた方がいいとご注意いただく。	御礼を伝え、園児と共に現場で注意喚起を行なう。その後は問題なし。
桑の実西国分寺保育園	H30.6.20	近隣住民	エリア長(姉妹園園長)	駐輪場で泣いている園児の泣き声がうるさいから注意してくれとの電話が姉妹園である国分寺Jキッズステーションに入る。国分寺Jキッズステーションには駐輪場が無い為、西国分寺への苦情だという事でエリア長より連絡が入る。	直接の電話での謝罪はエリア長が行って下さった為、その後の対策として、帰り際保護者に対して甘え等から泣いている園児の姿はよくある為、激しく泣いている際には泣き止むまでは園内にて対応していただくよう保護者に声をかけるようにしている。その後同じような苦情は上がっていない。

せきや学童保育室	H30.9.6	3年生男児の母	リーダー	他室からの応援職員が、応援初日に男児の行き過ぎた言動に対し注意をしたところ、男児がその職員に手をあげてしまい、受付者自身が間に入り男児にその言動を注意した。その事を保護者にお伝えしたところ、最初の職員の対応がどうだったのか、適切だったのか、という問い合わせを頂いた。	児童の個性を理解し、その子の気持ちに寄りうことは大切なことではあるが、大人に対してきちんとした言葉遣いや態度などを指導していくことも大切であると保護者に伝えた。ご家庭でも学童での様子についてお子様と良く話をさせていただき、良い事も悪い事も指導員と共有していきましょうとお伝えしたところ、ご安心された様子であった。
足立学童保育室	H30.4.10	1年生男児の母親	指導員	職員の顔写真と名前が載った紙面を作成し、学童室玄関付近の壁に張り出してもらえないか。	職員用ネームプレートを作成し、保育中にも首から下げるようにした。保護者は職員の名前を覚えられるようにしたいとの事であったので、ネームプレートで納得される。
	H30.4.19	1年生女児の母親	統括室長	夏休みの学童保育の時は学校の給食がないため、お弁当持参ではなく、配達のお弁当、ピザなどのデリバリーサービスを利用したい。	今まで昼食のデリバリー等は受けたことはなく、注文忘れや金銭授受、アレルギー対応等、様々な問題点が懸念されるのでご遠慮くださいとお伝えし、ご納得いただく。
しまねっ子学童保育室	H30.6.29	2年生男児の母親	リーダー	自分の子が学童に通っている他の児童に対して暴言・暴力等しても、家庭ではそういったことに関して一切注意はしていないので、学童でも本人の自由にさせるよう要望してきた。	暴言・暴力等見られる場合は怪我・いじめ防止の為きちんと指導していく意向を伝えた。臨床心理士に巡回して頂き児童の様子を見てもらった結果、母親の育児放棄の傾向があり、児童と母親にも発達障害の疑いがあるとの事だった。島根小学校・足立区役所と今後も連携し保護者と児童の様子を見守っていく。
鳥森住区センター児童館 学童保育クラブ	H30.4	1年生男子児童 保護者(母)	主任指導員 指導員	1年生児童を1人帰りで送り出したところ、本児が待ち合わせをしているという事で“待っていないといけない”と頑なに動こうとしなかった為、指導員が学童の玄関前に本児を残し、他の児童を途中経路まで、見送りに行く。 その後一人で残っていた本児を他の職員が見つけ、学童内で保護していたところ、帰りが心配で途中まで様子を見に来ていた保護者(母)が、他の児童を送っている、指導員に遭遇し、本児がいないことを指摘。 学童前で待ち合わせしているとのことで、学童前にいる旨を知らせ、学童前に行くとおらず、保護者が探そうとしたところ、学童内で保護されている児童を他の職員が連れてくると、保護者(母)より、「待ち合わせは、していない。してたとしたら保護者から連絡をしている」「そもそも、1年生を一人で残していくのはおかしい。」「これでは、安心して預けられない」等、ご指摘を受ける。	施設長が不在だったため、翌日、保護者(母)に連絡をし、謝罪。今回の行き違いになった経緯と、今後の再発防止について丁寧に説明。 保護者の方にもご理解を頂き、現在に至る。 現在では、本児も一人帰りに慣れ、保護者の方との関係性も良好である。
	H30.6.13	1年生女子児童 保護者(母)	施設長 指導員	新入所児対象の個人面談にて保護者(母)より ・おやつメニューが3品と多く、夕飯の食べる量も以前に比べて、減っているように感じる。おやつメニューを2品に減らしてほしい。 ・おやつが菓子パン等甘いものが多いように見受けられる。家ではそういったものは提供しないようにしているので、配慮をしてほしい。	保護者のご要望に対して真摯に受け止めながら、最大限、配慮できるように努めたい旨を伝え、品数は、3年生児童とのバランス等を考え、提供している中で、本人からの申し出、減らすことに対する理解があれば、事前に減らすことは可能ということをお伝えした。 菓子パン等の甘いものの提供に関しては、今後も、できる限り、季節のフルーツをメニューに加える等、工夫をしていく旨を伝える。 しかし、保護者は納得できていないのか、その後、基本的におやつ前の送り出しとなり、本児がおやつを食べる機会が無くなってしまった。今後、保護者と面談をする機会を作り、話を聞いて参りたい。