

平成30年度 下半期(11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
国分寺Jキッズ ステーション	H30. 11. 19	4歳児保護者	主任	地域のイベントにて、同じ保育園の子ども達数名が偶然会い、一緒に遊んでいた。見知らぬ男性が子ども達に声を掛けてきて、保育園名や子ども達の名前を聞いてきて、呼び捨てで呼ぶなどなれなれしい様子だった。どの子かの親族と思っていたが、全く知らない人だったので、怖くなって距離を置くようにした。名前も園名も知られているので、安全対策を再強化してほしい。また、子ども達にも防犯の意味を教えてほしい。	保育外の出来事だったので、内容をよく聞き取り、保育中の防犯対策等についてお伝えする。 子ども達には『いかのおすし』に基づき、注意喚起を行った。
Jキッズプラネット 鶴見保育園	H31. 2. 23	4歳児保護者	園長	「毎年、5歳児クラスがお揃いのTシャツを保護者主体で作成している件について」なぜ作成しているのか？楽しみにしている保護者もいるがデザインや金額等取りまとめるのが大変であるとの意見。	10年前の5歳児クラス保護者達が作成した事から始まった。園は関与していなかったが、時が流れ園の伝統と勘違いしていた保護者も多くいた。今後は作成はしない方向。H31. 4月の5歳児保護者会の際、その旨を伝え、納得していただいた。
Jキッズルミネ 北千住保育園	H31. 1月 中旬	0才児保護者	園長	1月中旬、母より2月の契約時間及び保育料の変更の申し出がある。(9時間保育契約→10時間保育契約に変更) 申し出があった時点では、保育料請求手続きが進んでいた為、変更は難しい旨をお知らせし、1時間分は延長保育扱いになる事をお伝えする。園としては変更事項の受付は毎月5日までに申し出て頂くよう重要事項説明書を元に入園面談の時に説明済みであったが、母より「それでも、2月になる前に言ってるのだから、延長保育扱いにはして欲しくない。園長からは変更する時はいつでも言って下さいと言われた。」との訴え。母が法人本部に連絡をし、法人本部より確認の連絡が入る。	母には、入園面談の際に重要事項説明書でもご説明している事なので、延長保育扱いになる事を再度ご説明するが、ご納得頂けなかった。法人本部からも、「どうにかしてあげた方が良いのでは？」とのご指示を頂き、特例としてご要望に応じ、事務員が保育料請求手続きの変更を急務で行い、保育料引落しまでに間に合うようにした。今後は、重要事項説明書の内容をよりご理解頂き、期日までに変更届を出して頂きたい旨をお願いする。その後、母からはご意見はございませんでした。
武蔵浦和Jキッズ ステーション	H31. 1. 24	3歳児男児保護者	園長	登園時(8:30) 父親より直接「昨日、右脛の上が赤くなっていたが、クラスからの申し送りがなく、遅番担当の職員も把握していなかった。本人は、友達とぶつかった時に相手は泣かなかったが、本人は泣いた。本人は居合わせた先生にも言ったと言っている。まぶたなので何かあったら困るので、きちんとして欲しい」とご意見をいただいた。	本人へ状況とその後居合わせた職員から聞き取りをして、状況把握を行いました。職員は、本児から報告を受けてその箇所の確認を行ったが、赤みがなかったため担任に伝えなかったとのことだった。担任も、赤みには気づかず遅番体制に移った。居合わせた職員には、子どもの訴えに対し適切な加減な対応をしないこと、及び担任への報告を行うように指導を行った。 また、迎えにきた母親に担任から経過報告と謝罪を行った。
	H31. 2. 13	4歳児男児保護者	担任・園長	H31. 2. 5 迎えに来た母親が自分の子がTシャツ1枚で遊んでいるのを見て担任に怒鳴り始めた。その後、園長が対応、怒りは納まらずスマホで録音し「イジメだから訴える」と怒ったまま帰った。	保護者が支援課と本部に苦情。本部の方と話がしたいという保護者の要望により、エリア長が対応して下さることになり、15日面接。保護者との面談結果を、エリア長より園長・担任・主任が受ける。19日、エリア長より保護者へ当園への指導内容を伝え謝罪を行っていただく。20日、園長・担任より保護者へ謝罪を行った。「あ〜」という感じであった。3月は「引越しをするから、もう、来ないかもしれない」と保護者より申し出があった。11日より欠席。「クラスの子にも、他の保護者にも引越しは伝えなくていい、個人情報だから」と言い残して退園された。

武蔵浦和桑の実保育園	H31. 3. 4	4才児保護者	4才児担任 園長	懇談会で来年度は芋掘りを行って欲しいとの要望があった。 毎年芋掘りを行っており、30年度も予定し予約もしていたが、実際に農園のご主人が体調を崩されキャンセルとなったため急きょバス遠足に変更したことを受けての要望だった。	懇談会で一人の保護者から話が出たので、園より、農園からは来年度以降も芋掘りはやらないと言われたこと、距離的に丁度よく、終了後にお弁当を食べる場所があることや子どもを連れて行く場所として安全なことなどの条件に合う所を見つけるのは難しく、園としては来年度以降もバス遠足にする旨お話しすると、残念そうではあったが納得された様子と受け取った。
桑の実三芳保育園	H30. 10. 12	保護者	園長	保護者から電話があり、予定表では個人面談とあるが、10月末で転園するからといって面談はやらなくてよいのか？との問い合わせがあった	本児は、4月入園した3歳児クラスの園児だが、入園当初は水分も食事何も摂れない状況で、5月の連休からはほとんど登園しなかった園児であった。 11月から他園に転園することになっており、ほとんど登園しなかったことや、6月に個人面談をしていることから、面談の予定に入れていなかった。母親に登園していなかったため、園での様子を伝えることがほとんどないので、予定をしていなかったことを伝え、母親が希望するのであれば面談可能と伝え、10月15日に担任と主任で面談を行った。
	H30. 10. 31	保護者	本部職員	匿名で本部に電話があった。園長は、保護者側に立って、保護者の話を聞いていくが、主任は口調が強くなり感じるので注意してほしいとのことだった	本部から苦情の連絡があったと報告があった。（自宅は保育園から200mくらい）2日前に、2歳児クラスの園児保護者から生後まもない子どもがおり、自転車に乗せることができないので、車で送迎を許可してほしいと連絡帳に記載があり、夕方主任から下の子ども他園に通園しており、大変なので車で良いと話したが、下の子どもが自転車に乗せることができるようになったり、当園に下の子ども入ることになったら、車で登園は改めて相談してほしいと説明した。翌朝、園長に下の子どもが小さく自転車に乗せられないので、車で来てはダメかと問い合わせがあり、「雨や台風など大変な時は車でいいですよ」と話し、ご理解いただいたと思っていたが、その翌日本部に連絡が入ったと思われる。主任には、本部からの話を伝え、言葉に気を付けていこうと話した。
	H30. 3. 12	保護者	担任保育士	3月12日朝、出欠確認のため保護者に電話をするが応答なく、14時頃担任宛に連絡が入り、「保育園を辞める」とのこと。理由としては3月7日に体調不良で友人にお迎えを頼むことを保育園に伝え、友人を母親（具合の悪い）が車で保育園に送っていったことを職員が「運転できるなら元気じゃないか」と言っていたと友人から聞き、以前から母親のことをコソコソ言われていることが気になっていた。保育園には感謝しているが、もう我慢できないとのことで、転園先の幼稚園も決まったので退園するとのことだった。	園長が話をするために母親に電話するがつかず、町役場に内容の報告をしたところ、既に母親から退園するとの連絡があり、夕方役場に来るとのことだったので、その際に保育園に電話がほしいと伝え、役場から電話があり母親と話しをして不快な思いをさせたことを謝罪した。幼稚園も決まっているので、退園するとのことだった。母親は外国人で今年初め自国に戻り帰ってくる予定の日も帰ってこず、1ヶ月ほどして帰ってきた。今までも保育園を休むことが多く、連絡がとれないことがあったので、園長が家まで様子を見に行くことが何回もあった家庭であるが、退園になってしまったことは、残念である。
	H30. 3. 22	保護者	町役場	4月から入園の中国人ご夫妻が、役場を訪問し、仕事が遅くなることが多く、保育園で夕食を出すように役場から言ってほしいとの要望があったとの連絡があり、保護者から園に直接相談があるかもしれないとのことだった	入園説明会でも、三芳町内の保育園では夕食を提供していないことから、当園でも現在夕食の提供はしておらず、補食程度の提供であるとの説明をしていたが、町役場から提供するように言えないかとの話であったようだが、町役場からそのような指導はできないと話したとのことだった。その後、保育園には直接要望はない。

北戸田Jキッズ ステーション	H31. 1. 29	2歳児保護者	園長	1/22に本児が肘にひびが入るケガをした際、（トラブルなく、公園で単独での転倒）園長・主任が不在だった為、副主任・担任・病院に付き添った保育士の3名で状況説明をしたが、「なんの説明もない、医者に聞いてくれとはどういうことだ。」と状況説明や謝罪について納得がいかれていないというご意見をいただいた。	園長がインフルエンザで不在でしたので、電話連絡にて逐一状況報告も受けておりましたが、苦情を受け、今一度職員に確認し、後日お時間をいただき、再度当日のご説明をさせていただきました。当日、担当医が保護者の方がお聞きになりたいことがあったらお電話くださいと仰ってくださいのを「担当医が」という言葉が抜けていた為に誤解や不信感を生んでしまいました。また、園長としても復帰後、母にしか謝罪の言葉をかけておらず、配慮に欠けていた為だと思います。再度のご説明後はの関係性は落ち着いております。
	H31. 2. 25	5歳児保護者	園長	送迎時、駐車場が空いているにも関わらず、路上駐車をしている保護者がいる。また、登園時子どもを見ていない保護者がいる、いい加減にして欲しいとのこと。	掲示にて注意喚起を行った上、路上駐車を見かけた際は保護者の方へ直接お声掛けもしておりましたが、乳児クラスにも掲示をしているのをご自身が気付かず「こんなので乳児クラス見るんですが、やっつけ仕事ですね」という言葉だけを仰り、お帰りになりました。ご説明の努力はしておりますが、関係性は良好とは言えない状況です。
	H31. 3. 27	5歳児保護者	園長	当日、保育園での観劇会の為、業者が路上駐車をして、搬入を行っていた。それを知っている園長が対処をしないのを見て、「改善されていないのではないか？」とのご意見をいただく。	当日の降園時にお話しをし、会議でも話し合い、改善策を講じることをお伝えいたしましたが、信頼関係が成立していない為、ご納得いただけず、法人本部への苦情に繋がり、第三者委員の先生方にご対応いただき、回答書を送付して終了しております。（4/9に第三者委員と面談。その時点で卒園している為）園として、再度の掲示、各ご家庭へのお手紙配付、懇談会での周知徹底を行い、路上駐車は見受けられなくなりました。
桑の実戸田公園保育園	H31. 2. 9	匿名希望	戸田市HP	「仕事後、買い物をして自宅に帰り、お子さんを迎えに行っている方がいる。認可保育園では原則、仕事後直接お迎えに行くのが規則ではないのか。徹底した対応をして欲しい」とのこと。	2月のクラス懇談会にて、『保護者からの質問』という形で「保育時間・夕方（延長）保育について」プリントを配布し、再度の確認と協力をお願いした。戸田市にも対応を報告した。
	H31. 3. 7	2歳児保護者	保育士 (連絡ノートにて)	本児が持参したバックに荷物が入りきらなかった際、担任から「新しいのにしてもらおうといいね」と言われた。本児は姉から引き継いだバックを楽しみにしており、その言葉に傷つき、翌日は持ってこなかった。	本児の気持ちを考えず、配慮に欠けた言葉がけであった事を担任と園長で謝罪。本児へのフォローを今後、しっかり行っていくことを伝えた。翌日の連絡ノートに対応について、返事があった。
桑の実西所沢保育園	H30. 10. 6	近隣住民	園長	運動会当日の11時に近隣住民から、器具を通してのマイクの音量が大きいと電話が入りました。	直接の電話でご迷惑をお掛けしていることに謝罪致しました。今後の対応として、当日の音量をなるべく低くして行うようにしていく事と騒音計を購入したので予行練習で計測し確認したいと思います。また、今後も同様に近隣やマンションにご挨拶周りや貼り紙をしてお願いをいたします。
桑の実鶴見保育園	H31. 2. 4	5歳児保護者	園長	鶴見中央地区の就学時交流会で就学先紹介をする時に私学に就学することを伝えないでほしい。	配慮する旨は事前に伝えていたが、当日は保護者の希望で欠席するとの事。（感染症発症が多く、当日交流会自体が中止となった）
桑の実馬場保育園	H31. 2. 19	2歳児保護者	園長	父から家庭内で困りごとが起きたと相談あり。（中国籍ご夫婦）卒園間近の3月から1ヶ月間、毎日延長保育を利用したいというご要望。	今まで育児の主体は母が行なっていたが、母が残業をしたい、本児の面倒を夜一人で見るのは大変との思いが膨らみ、本児の世話を全面的に父に託した。母の意向に沿い、延長保育実施の職員配置をして家庭支援を行う。保護者の気持ちに寄り添いながら本児が安定して生活できるよう見守り家族も平常心を取り戻し落ち着いて、無事に卒園できた。
桑の実中目黒保育園	H31. 1. 11	近隣住民 (女性)	主任	電話にて 夜（延長利用時）学校正門前に黒のワンボックスカーが駐車している。ハザードランプやライトがついていて眩しい。車の登園を禁止にして欲しい。	主任が対応し、開園当初より車登園は禁止にしている事をお伝えしたが、全く納得せず、早急に保護者へ伝える事、延長時間に主任が見回りをする事を伝えた。納得はしなかったが苦情を話し切って電話は切れた。保護者全員に手紙を配布。延長時間に園長、主任で小学校正門前で見張りに立つ。該当車種の保護者に個人的に声をかけ駐車していたことがわかり、車での登降園はしないようお願いし、理解してもらった。その後苦情の電話はない。

Jキッズピース 三宿保育園	H30. 10	保護者	ご意見箱	保育園に園庭がないが、園舎前にスペースがあるので子どもたちが少しの時間でも外遊びができるよう砂場を設置してほしい。	3月に砂場を設置し、園舎前での外遊びができるようにした。
桑の実西国分寺保育園	H30. 10. 18	2歳児保護者	園長・保育士	園児が園庭ブロック塀に頭を打ち、2針縫う怪我を負わせてしまった際に、保護者の方より状況や今後の対策を聞かせて下さいとのご要望を頂く。	状況を実際の現場にて丁寧にご説明し、園庭のブロック塀のすべてに緩衝材を付ける事をお約束し、ご納得いただく。
	H30. 1. 15	1歳児保護者	園長・保育士	園庭にて砂遊びをしている際に、風で舞った砂が本児の目に入る。園長不在時だった為、主任保育士がふき取り等の対応を行ったが、翌日保護者の方より帰園後に目から三粒砂が出てきた為、病院に行ってほしい、又確認する際は複数人で確認してほしい旨ご要望を頂く。	翌日謝罪し、眼科を受診する。園で対処する際は複数人でチェック体制を整えていくのと同時に、安易に判断せず、受診して医師の処置を受けていく旨説明をし、ご納得いただく。