

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、日頃から駐車の方法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。