

苦情解決への取組み状況（令和 5 年度）

	苦情受付年月日	苦情受付担当者	苦情内容	解決に至る対応（箇条書きでもかまいません）
しんほそぐち	2023年6月8日	間宮 安藤	朝、子どもに持たせた水筒の中身が減っていないが時がある。 園でもしっかり水分補給するよう伝えているのだが、こういった対応なのか知りたい。	こまめに水分補給するよう声掛けをさせていただいていますが、気候や温度に合わせ、注意深く水分量を確認しながら把握していくように致します。
しんほそぐち	2023年6月	安藤	登園時、目が腫れていたことに関して、受け入れの保育者からかかりつけへの受診を薦められた。前夜、救急で受診したが、何故それではダメなのか。	食物アレルギーをお持ちの為、大事なお子様を預かる側として（命にかかわる事なので）かかりつけ医でしっかり見て頂きたいことをお願いし、ご理解頂きました。
しんほそぐち	2023年11月	宮崎 千田	友達同士の関わりの中で、気持ちの行き違いがあり、片方の園児だけの対応になっている。対応が無かった園児の保護者から何故しっかりと対応してくれなかったのか、との苦情があった。	その場にいた保育者が状況を説明し、配慮に欠けていたことへの謝罪をおこないました。その後、担任から普段の関わりをしっかりとお伝えし今後の対応策を話しご理解をいただきました。
しんほそぐち	2023年11月21日	安藤	① 近隣の方から、車のライトをつけたまま、子どもを迎えに行っている車があり、自宅の車庫に車を止める際、ライトがまぶしくて駐車し辛い。 ② 園の駐車場でうろろしている子どもを見かけるが非常に危険である。子どもの声がうるさい。とのご指摘を頂いた。	本件苦情内容については引き続き留意して対応してまいります。該当保護者にもお声掛けしていくようにします。
安城桜町	2023年4月17日	外田	お迎え時に子どもが就寝しており体調の悪さを感じたが、担当した保育士からは体調は悪くない、眠いだけだといわれ帰宅したら39.6度発熱があった。 再度、担当保育士に電話にて日中の様子を確認したが体調が悪い様子はなかったとの言い方に不信感を抱いた。週明け園長面談をしたいと保護者から依頼を受け、保護者と面談時間を設けた。	保護者様に今回の発熱時の早期発見に至らなかったこと、保育士の説明の仕方、対応に疑問を抱かせてしまったことを謝罪いたしました。入園後間もないこと、だんだんと園生活に慣れ疲れが出たり、怪我や事故なども増えたりする時期の為、全職員に安心安全を周知しつつ、しっかりと園児に寄り添い、乳児クラスの子どもの達に対しては言葉で言えない分少しの体調変化も逃さないよう今後気を引き

				締めて保育していくことを伝えさせていただきました。
安城桜町	2023年4月17日	外田	駐車場フェンスの使用がしづらく、園児の顔の高さにある金具に衝突して危険な思いをしたと保護者から報告を受けた。危険を感じるためフェンスを外してほしいとの依頼を受けた。	保護者様には改善策を検討する旨を早急に伝え謝罪。フェンスに使用方法を示す張り紙と保護者が開け閉めを行うように周知すると共に、園児の顔の高さにある金具を外しました。また、フェンスを外してほしいとの依頼を受けたが、外してしまうと駐車場に直にはいれるためさらに危険になる可能性があることをお伝えいたしました。
安城桜町	2023年10月13日	外田	保育園西隣の住人様より、保育園北側にあるエアコン室外機か何かの機械の騒音に悩まされているとメールにてご連絡あり。 昼間も気になるが、特に夜間ずっと低い低周波音が鳴り続け、気になり寝付けないとのこと。 かなりの騒音で昼間も窓を開けていられず、以前は気にならなかったが、機械の不具合もしくは故障によって発生している騒音かもしれないとご連絡をいただいた。	状況を確認したところ、給食室換気扇の室外機からの騒音だと判明し、業者に連絡し早急に対応いたしました。夜間についても使用しない方向で対応いたします。
横浜佐江戸	2023年4月7日	内田	近隣マンションの方からメールにて、マンション前に車が止まっているため、対応をお願いしたいと連絡をいただく。	近隣を職員が巡回、再度保護者への周知をおたよりと掲示で行い、謝罪いたしました。 近隣様にご迷惑をおかけしないよう今後も注意深く監視してまいります。
横浜日吉	2023年10月12日	森	保護者より、先に開示のあった一部の職員による「子どもへの適切ではない事案発生」について、詳細や対応を教えてくださいと質問があった。	法人本部、エリアマネージャー、施設長にて本件一連の事案にとりくみ改善してきたことへの詳細を説明し、さらに今後の対応や再発防止策をお伝えし、ご理解をいただきました。当該職員はすでに退職しております。
横浜日吉	2023年12月26日	森	先の事案に関して、保護者より監視カメラ設置に至る経緯の説明をしてほしいと要望があった。	園長から、監視カメラ設置への経緯について詳細をお伝えし、ご理解をいただきました。

新砂田	2024年2月	武田	近隣住民の方より、園の駐車場に車を停める際に順番待ちをしている車が、近隣の住宅の前に停まっていたり、交差点付近で停車したりしているとお申し出。	・保護者の方に駐車場利用についての手紙を配布し、混み合う時間帯に職員が立って車の誘導をするなど対策を講じました。
歌島	2023年4月3日	鈴木	近隣の会社の従業員の方より、保護者が会社の前に路上駐車をしていて、車庫から車を出すことができず困っているとの申し出。	従業員の方にご迷惑をおかけしたことを直接謝罪いたしました。その後、保護者へ再度園だよりで通知するとともに直接お声掛けさせていただきました。
東京入船	2023年4月24日	末次・種本	「入園後、オムツかぶれが出来ている。オムツを変えてくれているのか？」との苦情あり。	・保護者様に電話にて、きちんとオムツは取り換えている事をお伝えしました。 ・その後、保護者様が小児科にて相談をし、「肌の弱い児である。状態は気にするほどではない」と言われ納得された様子でした。
東京入船	2024年2月22日	末次・進藤	保護者より面談にて 「非常勤保育士が登降園時に「頑張ったね」「よくできたね」と褒めてくれているのだが、首から上を撫でたりする。その対応は不適切保育にあたるのではないのか？」との苦情あり。 その後、区役所にもご相談いただく。	・職員には「首から上の接触は嫌な保護者もいる為、誤って怪我をさせた場合も問題が大きくなるので、過度なスキンシップは控えるように」と注意事項として伝えました。 ・区の指導担当の方が「褒めて頭をなでる行為は不適切とは現状では認識されていない」と保護者に伝えていただきましたが、保護者にとって嫌な対応であることは変わらない為、再度職員に周知し、職員同士でも気を付けて声を掛け合うようにする旨を保護者に伝え納得していただきました。
福岡高宮	2023年5月31日	瀧川 渡邊	特定の児からの他害（特に噛みつき）が続いており、段々とエスカレートしてきているのではないかと保護者から苦情あり。（状況を詳しく知りたい。他害をしている側から謝罪もないが、保護者はどのように受け止めているのか知りたい。）また、他害をしている児をみると怯えたような姿を見ることがあり、関係が心配。担任はきちんと児の様子を把握しているのか。	・両方の両親、園長、担任で面談の時間を設け、担任から他害が起こっているときの状況を詳しく説明しました。 ・他害をしている児について、発達検査を受けて療育に通っていることなどを保護者から説明し、児に対する理解を求めました。

				<p>・保育士が2人体制で入るようにしているが、担任以外の保育士は固定されていなかったため、極力同じ保育士が入るようにし、児の様子や関わりをきちんと把握できるようにしていくとお伝えしご納得いただきました。</p>
調布仙川	2024年3月6日	柴田	<p>お迎えが10分遅れたことで、クラス担任から「連絡して欲しい」と言われる。</p> <p>連休、夏休み、年末年始に休みを促されるような声を掛けられる</p> <p>迎えに行った時に、周りに聞こえるような声で午睡中にお漏らしをしまったことの報告を受け、本人（園児）も気まずそうにしている。</p>	<p>お迎えの時間を子どもたちは楽しみにしていて、その時間に合わせて職員も帰りの準備をしています。お迎えがこないと不安になる気持ちもあり、事前にお知らせいただくとお子さまも安心します。また、もしも保護者の方が何かあった場合もすぐに対応できますとお伝えさせて頂きました。</p> <p>連休や夏休み等は保育園も手薄になるため、お仕事がお休みの際はご協力いただくよう全保護者をお願いしております。</p> <p>お伝えする際に不愉快な話し方にならないよう職員にも指導してまいりますので引き続きご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>配慮が足りなかったことへの謝罪をおこない、職員にも共有していきますとお伝えさせていただきました。</p>