

2020年度 苦情・ご意見一覧

稲毛すきっぷ保育園

①

内容・要望	午後の子どもたちの走る音が響く、お迎えの際の外での保護者や子どもの声が気になる。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	子どもたちの走り回る姿については、座って遊べる遊びの提供等行っていく。お迎え時の対応については、保護者にもお知らせする。

②

日にち	2020/1/14
内容・要望	他児が枝を投げ、顔の一部に当たった。他児の保護者には伝えてあるのか。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	子ども達には、枝を投げることはいけないこと伝える。保護者には、怪我について謝罪し、園内で起きたことは園の責任のため、他児の保護者へはお伝えはしませんがと回答する。

2020年度 苦情・ご意見一覧

おゆみ野すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2020年度 苦情・ご意見一覧

新検見川すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2020年度 苦情・ご意見一覧

幕張本郷すきっぷ保育園

①

日にち	2020/6/25
内容・要望	育休に切り替わり、そこまでは標準時間扱いで良いと担任より話があったが、何故延長料金を支払う必要があるのか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育時間の変更手続きは、保護者と区役所にて取り交わし、各自で把握するというのが千葉市の見解となる。保育園としても事前把握が難しい観点より、保護者にお伝えする事は難しい事をご了承いただく。

②

日にち	2020/7/28
内容・要望	子どもを安心して預けられないと感じており、園に対する不信感が募っている。子どもがプールに入れなかったようだが、その日の帰りに伝えてもらえなかったのは何故か。コドモンの配信も多すぎてすぐに埋もれてしまう。先生同士の情報共有、連携が出来ていないと感じる。保護者への送りが雑と感じる。気配りされていないと感じる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育園として引き渡し時に寄り添う気持ちがある旨をお伝えし、職員の関わり方について謝罪する。コロナの影響で保育士と保護者とのコミュニケーションが減っている事を踏まえ、担任と保護者との面談を実施する。

2020年度 苦情・ご意見一覧

船橋法典すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2020年度 苦情・ご意見一覧

西船橋すきっぷ保育園

①

日にち	2020/9/7
内容・要望	話しかけにくい、相談しにくい雰囲気がある。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	事務所のドアを開放し、保護者がお迎えの際には声をかけ話しやすい雰囲気作りを心がけ、個別に声をかけるなど対応していく。また、なるべく担当が引き継ぎをし、日々の小さなコミュニケーションを積み重ねていくことで安心感をもてるようにしていく。

②

日にち	2020/10/30
内容・要望	子どもが泣いて行きたがらない、保育園で何かあったのか状況を確認したい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	面談を通して日々のお子さまの姿や保護者の方の不安な気持ちに寄り添いながら対応する。

③

日にち	2021/3/5
内容・要望	どんな傷でも気づいている際は言ってほしい。何も聞かれず言われずだと気づいていないのではとってしまう。 送迎時に担任以外に傷などのことを聞いた時に「確認してみますね」と言われてその後何も連絡はなかったことがある。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員間での共有、連携の仕方を改めて再確認していく。

2020年度 苦情・ご意見一覧

両国すきっぷ保育園

①

日にち	2020/8/25
内容・要望	二階に上がるビルに入る際の一階ドアの持ち手とガラスが汚れている。また、毎日ビルを掃除されている男性がマスクをしていないのが気になる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	清掃員の方にマスクを着用していただくよう、ビルのオーナーと管理会社から注意していただく。入り口ドアについては、今後汚れに気付いた場合は園としても清掃を行う。

②

日にち	2021/2/24
内容・要望	卒園式が 8:30 集合、9 時開始とお知らせがきたが、10 時開始にしてもらえないか園にお願いしたところ、変更できないと言われた。保護者の要望は聞いてもらえないのか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	既に9時開始でお知らせを発信していること、例年9時開始で認識していること等を説明し、ご理解ご協力をいただけるようお伝えする。

2020年度 苦情・ご意見一覧

上板橋すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2020年度 苦情・ご意見一覧

荻窪すきっぷ保育園

①

内容・要望	園内の子どもの声が響く。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	活動中は保育室の窓を閉めてなるべく声が響かないよう配慮し、散歩の際や活動の合間などを利用して換気を工夫していくことをお伝えする。

②

日にち	2020/8/11
内容・要望	園庭の植栽が伸びてきている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	植栽の手入れをこまめに行うようにする。

③

日にち	2020/12/4
内容・要望	遊んでいる子どもの声に迷惑しており、今後は南荻窪公園の使用を止めて欲しい。役所にも南荻窪公園を保育園の戸外活動の場として使用することに禁止を求める希望を出している。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	迷惑をかけてしまったことを謝罪し、役所からそのような通知が園まで届いていなかったため、役所にも確認する旨をお伝えする。

④

日にち	2021/2/17
内容・要望	特定の友達との遊びの中で子どもの眼鏡の一部が何度か曲がっている。遊びの中のことであるため仲が良いからこそとは思っているが、破損した場合などに保険適用等はされるのか知りたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	確認不足であったことを謝罪し、保険が適用できることを伝えるとともに、今後の園での眼鏡の扱いについて改めて確認する。

2020年度 苦情・ご意見一覧

雑司が谷すきっぷ保育園

①

日にち	2020/4/2
内容・要望	連絡帳の昼食の表記を従来通り献立毎に明記して頂きたい。その他、細々したところで変わったように感じるがあるので、今までより簡略化しないと対応出来ない点等あるのであれば、事前にその旨ご説明いただきたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	食事量については、一括表記になったことを事前に知らせていなかったことを謝罪する。その他の対応で、職員によって差が出てしまっていることについても謝罪して、今後は気をつけていくことをお伝えする。

②

日にち	2020/9/28
内容・要望	登園時間が朝9時～9時10分と決められているがそれでは間に合わない日もある。また、登園が遅れて朝のおやつが食べられないのは困る。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園だより等で登園時間や朝おやつの時間帯のお知らせをする。また、園での生活リズムや子どもたちの活動等についても理由やお願い事項等を説明して理解していただけるようにする。

③

日にち	2021/2/26
内容・要望	園の前にトラックが停まっていたり危ないから、トラックをどかしてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	車や道路の様子を注意深く見るようにし、駐車禁止の貼り紙を新たに貼り直す。停車している車に対しては、声をかけるようにする。

④

日にち	2021/2/26
内容・要望	登園後、身体に発疹があると園から連絡が来て受診を勧められたが、病院に行ったところでどんな治療ができるのか。発疹については降園時に伝えればよかったのではないかと、いつも一方通行で、言葉が足りないと感じる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	発疹は園で判断しかねるため病院に行ってもらいたいことをお伝えしたが、仕事の調整が大変であったこと、電話の際に配慮が足りなかったことを謝罪する。

2020年度 苦情・ご意見一覧

中野松が丘すきっぷ保育園

①

日にち	2020/9/17
内容・要望	職員同士の会話が聞こえ、自分の子どもにも言われていたら信用できないし預けられないと感じた。自分がこのように伝えたことで子どもに対して何かされるのではないかという不安がある。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育士としてあり得ない言動であったことを謝罪する。その日のうちに職員会議を開き職員周知、今後このような事が起こらないよう一人ひとりが子どもの人権を守る意識した行動をとることを一致させる。

②

日にち	2020/11/10
内容・要望	噛みつきが続いているが、なぜなくなるのか、本社はどう考えているのか。以前より回数は減ったが、保育士はどういう動きをしていたのか。ここまで続いたら相手のご家庭に謝ってほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	配慮が不足していたことを謝罪し、事故が起きた際は必ず保育を振り返り、対策を考えるようにし、保育士の動きも見直していくことをお伝えする。会社としては、都度園から報告があるので、噛みつきに限らず研修を行っているとは回答する。また、園内で起きたことは園の責任のため、他児の保護者へはお伝えしないが、噛みつき等が続いている場合には、ご家庭での様子を聞くことがあると回答する。

2020年度 苦情・ご意見一覧

千石すきっぷ保育園

①

日にち	2020/7/7
内容・要望	他の先生の悪口を言っており、保護者に聞こえるようなところでそういった話をしているのはどうかと感じた。コロナのこともあり、先生たちも大変だと思うが、伝えて欲しい。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	面談や園内研修を実施し、自分を振り返り内省していけるよう職員間で話し合いを行う。

2020年度 苦情・ご意見一覧

江北すきっぷ保育園

①

日にち	2020/4/3
内容・要望	保育室で職員がタブレットを見せながら保育をされていた。園の方針を聞きたい。
第三者委員への 報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	子どもの身体や成長面においても、保育にタブレットを使用することは良いとは考えていないので、今後は保育に使用することのないよう職員に共通確認する。丁寧な保育を心掛け、全職員の共通理解と共通保育を確立していきたい旨をお伝えする。

2020年度 苦情・ご意見一覧

横浜すきっぷ保育園

①

日にち	2020/11/10
内容・要望	保育士から伝えられたことと、園長の説明に相違があった。園が連れ行った病院では肘内障と言われたが、翌日整形外科へ行ったらひびが入っていた。病院での説明をするのに、怪我に関わった保育士が引率する事はできないのか。 園長として責任ある立場の方が、自分の発言を覚えていないという事に不快に感じた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	転倒した際にひびが入っていることに気づかず、病院での診断も肘内障という結果で、疑いもせずに保護者に伝えてしまい、痛みに寄り添えなかったことを深く謝罪する。 また、園長の保護者に対する対応に不手際があったことを謝罪し、今後は同じことを繰り返さないように十分気を付けることをお伝える。

②

日にち	2020/12/18
内容・要望	迎え時に発した担任の言葉が気になり、なぜこのような事を言われたのか、ずっともやもやしている。保育士の事は信頼しているが、連絡帳の内容から、最近の自分への対応が雑と感じている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育状況等により、連絡帳の記入に時間がかけられない時もあるが、できる限り返事を書かせていただくと共に、送迎時に直接お話しできる機会を持たせていただくことをお伝える。また、保護者や園児に対する言葉かけや対応の仕方について振り返り、職員間で話し合う。

2020年度 苦情・ご意見一覧

横浜岡野すきっぷ保育園

①

日にち	2021/2/10
内容・要望	降園時に保育士が保護者に伝えた内容と子どもの様子に相違があるため、状況を教えて欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	詳細を確認した上で状況を説明し、お子様の状況に気づけなかったこと、受け渡しの際に正しくお伝え出来なかったことを謝罪し、全職員で共有し話し合いを行う。

2020年度 苦情・ご意見一覧

尻手すきっぷ保育園

①

日にち	2020/10/9
内容・要望	園の前に車を駐車している保護者がいるのでなんとかして欲しい。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	玄関と門に張り紙をして、一斉メールで注意を促し、なぜ、駐車してはいけないのかも併せてお伝えするようにする。

②

日にち	2021/1/8
内容・要望	公園内で遊ぶ声がうるさい、34名で遊びに来るのは非常識ではないか。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	いつも公園を使わせていただける感謝をお伝えし、お話を聞く。

2020年度 苦情・ご意見一覧

辻堂すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2020年度 苦情・ご意見一覧

戸田公園すきっぷ保育園

2020年度は苦情・ご意見等はございませんでした。