

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 稲毛すきっぷ保育園

①

日にち	2023/4、2023/6
内容・要望	子どもの声が響き、家で休んでいる人や在宅勤務で仕事している人に支障がある。
第三者委員への 報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	保護者へも事情をお伝えしてご理解とご協力をお願いをし、近隣の方々への配慮をしながら速やかに順次登降園されるように、声掛けを行なっていく。 また、テラスや人工芝で過ごす際の声の大きさ等に気を付け、遊びの環境を整えていく。

②

日にち	2024/3/5
内容・要望	お迎え前にコドモンで降園を知らせる連絡が入った。(職員による打刻ミス)
第三者委員への 報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	職員ではなく、保護者に直接打刻をしていただく対応に変更する。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

おゆみ野すきっぷ保育園

2023年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 新検見川すきっぷ保育園

2023年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 幕張本郷すきっぷ保育園

①

日にち	2023/8/30
内容・要望	土曜日の保育園の開園時間について、お迎えが 17:15 を過ぎるときは連絡をしてほしいと言われたが、17:15 というのは何の時間なのか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	事前に保育時間を伺っていて、遅れていた訳ではないのに連絡が欲しいと伝えてしまったこと、園の事情で保護者にはお伝えしなくて良い事を伝えてしまったことをお詫びする。今後このようなことがないように保育時間の確認の徹底を行う。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 船橋法典すきっぷ保育園

①

内容・要望	園庭で遊ぶ声がうるさいので静かにしてほしい。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	すぐに入室したり、遊ぶ場所を変えて対応する。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

西船橋すきっぷ保育園

2023年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 両国すきっぷ保育園

①

日にち	2023/6/2
内容・要望	延長保育の際の怪我が1週間内に2度あったことに対して、職員体制及び今後の保育の見直しと対策について。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	延長保育の環境を見直し、2Fで行っていたが1Fで行う事に変更。 乳児と合同する場合は、椅子を使わず、乳児幼児も落ち着いて遊べる遊びを提案する。 また、幼児の人数が多い時は、部屋を分けて安全に保育ができる環境を考えていく。 保護者お迎え時等は、保育士の言葉がけを密に行い。子どもたちから目を離さぬようにすることを職員間で周知、徹底していく。

②

日にち	2023/6/14
内容・要望	各種お知らせの際の文章をもう少し分かりやすく配信お願いしたい。 水遊びの際の持ち物や靴の案内に関して、2度配信があり、どちらが正しいのかわかりづらいことがあった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	わかりづらい配信内容だったことを謝罪し、訂正内容を口頭でお伝えし、全体へも再配信を行う。以後配信前の下書きの内容の確認を徹底する。

③

日にち	2022/6/20
内容・要望	お迎えに行った際に子どもの目の周囲を保育者が素手で触っている姿が何度か見られた。 感染症などが流行っている時期で、口や眼などの粘膜を介して感染するものもあり、ガーゼなどで対応することをお願いしたい。他、衛生管理について対応を伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園内でも感染が広がらないよう玩具・室内の消毒や保育者への感染対策の指導を行っているが、配慮が足らなかったこと、保育者の衛生管理を今後も徹底していくことを伝えた。 職員へ周知、今後の対策についても話し合いを行う。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 上板橋すきっぷ保育園

①

日にち	2023/6・2023/9
内容・要望	保護者が休みのときや、きょうだい病欠の時の保育時間について確認をさせて欲しい
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園として保護者に協力を依頼している事を改めて共有し、お互いに理解を深めながら安心して登園できるよう保護者へ説明を行った。改めて職員全体にも周知を行った。

②

日にち	2023/9/7
内容・要望	同じクラスの子どもからの暴力や暴言が続いている。子どもが保育園に行きたくないと言っている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園長主任と担任で対応方法について様々な方法を話し合い、このような状況にならないように保育の環境を見直していく。該当児への配慮と他児への配慮を行っていく。

③

日にち	2023/12/26
内容・要望	職員が入職した場合、アプリからでも事前共有をいただけないものか。非常勤なのか、常勤なのかもわからない。わからない先生に子どもを預けていることが不安。こちらからは言いにくいので事前にお知らせする体制を作って欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、1月の園だよりと玄関の掲示に新入職の職員のコメントと写真を掲載した。

④

日にち	2024/1/19
内容・要望	子どもが他児に後ろから引っ張られたり、叩かれたことについて、いじめられているのではないかと心配。子ども同士の関係性を調べて欲しい。園で大したことはないと思われているのではないかと心配。どういう対応をしていくのか報告して欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	関係性は改めて確認したがいじめられているということはない。ただ、痛い思い、怖い思いをさせてしまったことを謝罪し、同様のことが起こらないよう、保育体制ややり方等を見直し、報告を行った

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 荻窪すきっぷ保育園

2023年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 雑司が谷すきっぷ保育園

①

日にち	2023/7/12
内容・要望	友だちとの関わりの中でいつも同じ子が何もしていないのに押ししたり、叩いたりしてくると子どもが言っている。けがに繋がることも多かったので、保育園だけでなく家庭でもしっかり見てほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	ご心配をおかけしていることを謝罪し、時間帯や子どもの様子によって環境を配慮していくことや保育士の導線を確認していくこと、十分に気をつけていくことを伝える。

②

日にち	2024/3/18
内容・要望	夕方保育園前に自転車が4台あり、子どもも飛び出してきて危なかった。道を塞ぐ形で、通れずに困ったと近隣の方から連絡がある
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	連絡をいただいた方には謝罪し、保護者には再度道路に自転車を停めないこと、目の前の道路は交通量も多い為注意して欲しい旨アナウンスを行った。

③

日にち	2024/3/25
内容・要望	保育士が自身を芸能人に例え、芸能人の名前を子どもに言わせている様子を見た保護者から、その言葉かけは適切なのか？職員が楽しんでいるだけではないのか？他の職員もいる前で行われていたので、他の職員にも聞いてみて欲しいとの話があった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育士の対応について不適切な言動であったことを謝罪したが、当該保育士に伝わっていないことを気にされていた。不適切とはどういうことなのかを職員同士話す機会を定期的に設け、常に子どもの気持ちを考え、保育の振り返りを行っていく。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 中野松が丘すきっぷ保育園

2023年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 千石すきっぷ保育園

①

日にち	2023/10/2
内容・要望	延長保育時間のお迎えの際、保育士の机の上に大人用のハサミが置いてあり、子どもがハサミを触ろうとしていた。何の為に置いてあるのか、いつから置いてあるのか
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、状況確認の上、園としての取り組みや再発防止策について書面にてお渡しし、具体的に説明を行った。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 江北すきっぷ保育園

①

日にち	2023/4/24
内容・要望	近隣の方より、園舎前の道路は一方通行なのに、この車は逆走の向きで駐車している（園舎前に一台のワンボックスカーが横付けに駐車されていた）これは保育園としても問題なのではないか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	重要事項説明書にて自動車での送迎はお断りしていたが、再度保護者会にて重要事項説明書の説明を行い、ご理解とご協力をお願いする。

②

日にち	2023/4/26
内容・要望	子どもが、特定の職員に園で手をぎゅっと掴まれたことがあると言っている。昨日はいつもと同じ向きに寝ていたが「こっち向きなさい。」と両足をつかんで反対に向くように言われた。「今日は怖いから行くの嫌だ。」と言っている。今は我慢するようにしている。と話しているため心配になり相談した。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	周囲の職員の聞き取り、本人との面談を実施。危険を伴う場面や子どもの気持ちの昂りがあったときに、腕をつかんで止めてしまった。丁寧な保育をすること、力加減は意識する必要がある、言葉で伝えていくようにする。自分自身が気を付けるとともに周りの職員もお互いの保育をみて声を掛け合うようにする。今後も当該保育士と園児をしっかりと見守っていく。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 下井草すきっぷ保育園

①

日にち	2023/5/19
内容・要望	園長が交代となったことで前園長との対応の差を強く感じた。日々の保育に関する意見を直接園へ伝えることもあったが、対応・改善がみられないと感じた。他の保護者も同様の不信・不安を感じており、意を決して代表して本部へ電話した。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。園長にもご意見の内容を伝えた。その後、園では保護者との信頼関係構築に努め、全ての園児、保護者が安心して園生活を送っていただけるよう配慮している。

②

日にち	2023/6/28
内容・要望	公園での子どもの顔を自分の方に無理に向けさせていたこと、園玄関で散歩に行く前に、「手をつながないなら、置いていくよ」などの声掛けが聞こえ、不適切保育なのではないかと感じた（役所への通報）
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園内研修等で不適切保育、丁寧な保育、保育の見直しの話をしているが、改めて園全体で共有し、不適切保育防止に取り組んでいく。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 横浜すきっぷ保育園

①

日にち	2024/2/15
内容・要望	給食中に他児から唾をかけられたと、帰宅後に子どもから話があった。今回は初めてではなく、何度かあった様子。いやだという事を言葉で伝えたらどうかと話したが、叩いてやると言われてしまう事がいやで言えなくなったということ。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	子どもがつらい思いをしていたことを謝罪。園内で状況の確認をし、双方の子どもや保護者へ対応状況をそれぞれお伝えした。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 横浜岡野すきっぷ保育園

①

日にち	2023/12/11
内容・要望	保護者より、帰宅後に子どもが泣いており、訳を聞いたところ、他の子がうるさくして自分静かにしていたのに怒られたということだった。何かをしてほしいという事ではなく、子どもがそういう気持ちで泣いていたということを知っておいて欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、担任と状況の振り返りをした上で、子どもの気持ちに寄り添い、誤解を招いてしまった部分については保護者に丁寧な説明、連絡を行う。

②

日にち	2024/2/15
内容・要望	近隣の店舗より。店舗前に車が駐車してあることや、園児が店舗前の敷地に入り、張り紙などで注意を促しているが改善されない。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	謝罪をするとともに、保護者へも配信にて苦情内容の共有と、ご協力をお願いを行う。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 尻手すきっぷ保育園

①

日にち	2023/4/3
内容・要望	近隣より、窓の開閉により大人の声と思われる騒音があったと連絡が入る。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	年度末に園内にて歓送迎会を行っていたこともあり、会の進行について見直すと共に、建物側の窓の開閉をできるだけ行わないようにすることを職員間で周知した。

②

日にち	2023/5/10
内容・要望	保護者より、感染症等の際の保育士から保護者への伝達に際して、伝え方に配慮して頂きたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	当該保育士と話し合いを行い、対応について配慮に欠けていたことを保護者に謝罪をし、今後の対応についてもお伝えした。

③

日にち	2023/12/12
内容・要望	長期のお休みがありご家庭に連絡をしたところ、保護者より、子どもが保育士に腕を引っ張られたのがいやだった、保育園に行きたがらない。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	担任などに状況を確認。そう感じさせてしまうような対応が以後ないように周知を行うと共に、今後について保護者の方へお話をする。

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 辻堂すきっぷ保育園

①

日にち	2023/8/1
内容・要望	保護者より、お迎えの際に自分の子どもに対して他の子が「来てほしくなかった」と言っている様子に保育者も気が付いていた様子だったが、声掛けなどがなく、子どもも落ち込んでいる様子があった。普段はどのような対応をしているのか気になった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お子さんに悲しい思いをさせてしまったこと、すぐに対応できなかったことを謝罪する。普段の対応について、自分で話をしてほしいから何も伝えないということはなく、その都度子どもと話をしていることをお伝えした。園内でも状況を確認していき、対応についても改めて共有を行った。

②

日にち	2023/8/1
内容・要望	保護者より。降園後に子どもが頭を痛がっている様子があり、話を聞くと午睡中に友だちに叩かれたということだった。どういう状況だったのか伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育者への確認、保育カメラにて状況の確認を行う。その時の状況を元に保育者と振り返りを行うと共に、本児の頭部を看護師と確認。保護者へ状況報告と対応不足について謝罪を行った。

③

日にち	2023/12/8
内容・要望	保護者より、昨日入浴している際に肩の下あたりに噛まれた跡があったが、保育者からの共有がなかったため状況を伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	受け入れ職員と園長より謝罪をし、状況の確認をすることをお伝え。保育カメラの映像と保育者に話をして状況を確認。子ども同士のやり取りで噛まれている様子が確認され、その保育者が対応していたが、噛まれていたことに気が付いていなかった。 保護者へ状況とすぐに気が付くことができずお伝えができなかったことの謝罪。今後の対策についてお伝えした。

④

日にち	2023/12/8
内・容要望	近隣の方より、保護者の用園駐車場にて、エンジンをつけたまま車を離れる方が居た。排気ガス等が気になるため、保護者向けにお伝えをお願いしたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	全保護者向けに、駐車場使用時のお知らせの配信を行い、注意を促した

## 2023年度 苦情・ご意見一覧

### 戸田公園すきっぷ保育園

①

日にち	2023/12/11
内容・要望	園長の対応に不安がある。話を最後までしてくれず、途中で切り上げてしまう。(役所への匿名希望のご意見)
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	匿名希望の為、ご意見を頂いた本人への具体的な対応は難しいが、全体に目を向けて送迎時など保護者と話をして安心して預けていける環境をつくっていく