

2022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要否	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

内容・要望	外で遊ぶ子どもや大人の大きな声がうるさいので静かにしてほしいと電話が入る。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	謝罪し、状況を確認する。戸外出発前の流れを見直したり、時差を付けたり遊び場を分散するようにし、職員の声の大きさを気を付けるよう全職員に共有する

③

日にち	2022/10/12
内容・要望	園生活での怪我において、今後症状が出た場合、どのくらいの期間園側が責任を待って対応してもらえるのか？また今回の事故の対策を教えて欲しい。病院に行くような怪我を園側が起こしてしまったのに、園長からの謝罪などは一切なくどうなっているのか？もう少し、目を配って保育にあたってもらいたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	加入している保険の制度について説明をする。また、事故の対策を職員会議で話し合い、内容をお伝えすると共に園長の対応についても謝罪する。

④

日にち	2023/2/9
内容・要望	自分の靴に他の子の名前が書いてあったが、どうして名前を書いたのか知りたい。先生達が荷物を片付けなくなったから間違えたのではないか。これだけ靴がたくさんあると間違えると思う。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	経緯を説明した上で謝罪する。時間帯によって靴が多くなるので、一目でわかるようにクラス別の靴入れを作る。

2022年度 苦情・ご意見一覧

おゆみ野すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

新検見川すきっぷ保育園

①

日にち	2022/6/29
内容・要望	お迎え時に鼻水が出ていることを担任から伝えられ、耳鼻科の受診も勧められた。昨日お休みして受診し、薬を飲み始めたところで、昨日も登園せず家庭で過ごしている。もう少し様子を見てから耳鼻科の受診を伝えてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	対応について謝罪し、伝えた職員と内容と伝え方を確認する。また、他職員にも週会議で伝え方について共有する。

②

日にち	2022/7
内容・要望	登園時、非接触型体温計で 37.5℃あったが、家庭では 36.8℃だったので接触型体温計で計って欲しいと伝えたが断られた。検温についての対応はわかるが、伝え方が感じが悪かった。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	対応について謝罪し、非接触型体温計で高めの場合は接触型で計りなおしていくことをお伝えする。

③

日にち	2022/8/31
内容・要望	保育園の保護者だと思うが、小学校の登校園時間にスピードを上げて車を走らせている。狭い道なのでスピードを出さず通ってほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	園でも気を付けて見ていくことをお伝えし、該当の保護者にもお伝えする。

④

日にち	2022/10/5
内容・要望	園ではマスクを外しても良い事になっているのか。遅番で対応していた先生のマスクが鼻を覆わない状態で、子どもと過ごしていたので気になった。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	室内での保育中のマスクは必ずすることは続行していることを伝え、不安や不快な思いをさせてしまったことを謝罪し今後も気を付けていく事をお伝えする。

⑤

日にち	2022/10/5
内容・要望	お迎え時に部屋の様子を見た時に、友だちに叩かれていたが、そばにいた先生は何も言ってくれなかったが、気づいていないのか。
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	痛い思いをさせてしまったことを謝罪し、当日の職員に確認してご報告することをお伝えする。延長保育時の過ごし方を園全体で考え、過ごす場所の変更をお伝えする。

2022年度 苦情・ご意見一覧

幕張本郷すきっぷ保育園

①

日にち	2022/4/7
内容・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・担任が挨拶もなく、連絡帳に園での様子の記載がない。お迎え時にも子どもの様子は知らせてもらえず、泣いて吐きましたといわれたのみで驚いた。 ・説明会時には中期食から始めますと話があったが、チェックが間に合わず初期食からになった。 ・担任から子どもへの愛を感じられない。転園しようと思っている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	誠心誠意謝罪をし、すぐに担任と話をし何が一番大切なのかを一緒に考え、その後保護者と担任とで話をする機会を作った。慣れ保育中は連絡帳の記載が難しいことや、食材チェック表について再度丁寧に説明を行った

②

日にち	2022/5/17
内容・要望	病院へ行ってからの登園で時間が押してしまい、11時登園となった。その後、「〇〇くんは、2番目に食べるので、10時半以降に来られるとごはんは食べられません」と言われた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者に話した内容が一方的であることと、説明不足の点について謝罪する。柔軟に対応していけること、園では軽食の用意もあること（食べられなかった時のパウチ食品）をお伝えする。ただ、衛生上作ってから2時間経過すると廃棄となるため、食事を摂ってからの登園をお願いすることはあるが、その後の受け入れは可能なことをお伝えする。

③

日にち	2022/9/2
内容・要望	<p>引き渡し訓練の際、玄関のインターフォンを何度も鳴らしたが誰も出ず、20分程待たされた。玄関での引き渡しなのか、保育室での引き渡しなのか曖昧であり、何度もクラス名、名前、続柄などを聞かれた。</p> <p>停電を想定していた訓練であれば玄関には職員は誰かいるべきだし、どちらで引き渡すのかはっきりしておいてほしい。あの状況で本当に子ども達の安全が守られるのかはかなり心配なので、もっと意識を高めて訓練をしてほしい。</p>
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	課題について全保護者に配信し、お詫びと共に今後の改善策も提示する。

④

日にち	2023/3/15
内容・要望	<p>保育園帰りのお子さんが叫んでいたり、近隣のお店の敷地に入ったり、窓に張り付いて遊んでいる様子を見かける。このような叫び声を常としていると本当に何かあって助けを求めているとしても、周りの大人は気付けないと思う。</p> <p>度を越えたボリュームや声色は、周りの人々にとっては迷惑になり、最悪の場合は子どもに危害を加えられる可能性もあると思う。今一度、登降園の際のマナーについて、保護者とお子さんに伝えていただきたい。</p>
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	全保護者に向けて注意喚起を行い、子ども達にも園外でのマナーについて伝える。

2022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	<ul style="list-style-type: none">・子どもの声と大人の声が大きい。・笛がうるさいので今すぐに止めてほしい。・声がうるさいのですぐに静かにしてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	<ul style="list-style-type: none">・全職員に伝え、声の大きさを抑えるよう子ども達へも伝える・笛を使用してのリレーの練習は別の公園で行うこととした。・静かにしていく事を伝え、すぐに入室したり、子ども達に声をかけたり、翌日は園外へ出るなどして子ども達が心置きなく遊べるような活動を考える。

2022年度 苦情・ご意見一覧

西船橋すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

両国すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

上板橋すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

荻窪すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

雑司が谷すきっぷ保育園

①

日にち	2022/4/21
内容・要望	連絡帳のおやつ記入のところで、午後おやつを食べずに降園しているのに、連絡帳では食べていることになっている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	間違ってチェックを入れてしまったことを謝罪し、公開時には二重チェックを行うようにする。

②

日にち	2022/4/22
内容・要望	先生からあやとりしようと言われたけど「やりたくない。」と言ったら、「できないからやりたくないでしょ。」と返された。「友だちとやりたいから、今はやらない。」と言ったら「いいわけだ。」と言われた。次の日、1人の先生は昨日はごめんねと謝ってきたけど、もう1人の先生は悪いことしてないから謝らないと言われたと子どもから聞いた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	子どもに対しての発言、対応を確認する。どう伝えたらよかったのかを職員間で検討し、誘い方やその他言葉についても強いイメージにならないような伝え方を心がけていくことを共有する。

③

日にち	2022/5/30
内容・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・4月に入園して5月から復帰だったが4月の間は、短時間利用と言われた。 ・保育参観を土曜日に行っているが終了後に連れて帰るように言われた。 ・延長保育は電車遅延で電話をすると今から言われても困ると言われた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	もう一度保護者との関係を築くところから始めていく。また、強要にならないように伝え方を考えていくようにしていく。

④

日にち	2022/10/20
内容・要望	帰宅後すぐにトイレに駆け込んでいた。いつもこんなことはなく珍しいので本人に話を聞くとトイレに行けなかったという。電気が消えていて暗かったのと先生が怖くて言えなかったという本人からの話しを聞き、不安になった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	慣れていない保育者と一緒になったことや、怒っている所を見ていたことが重なり言い出しにくい環境を作ってしまったので、トイレのタイミングをこちらから伝えたりすることで行きやすいようにし、保育者に許可をもらって行く必要はないことも子どもに伝えていく。

2022年度 苦情・ご意見一覧

⑤

日にち	2022/11/7
内容・要望	0歳児テラス側の道路に自転車が停めてある。車が通れず困っている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	道路には自転車を停めないでほしいと保護者にお知らせをする。送迎時のピーク時には職員が外に出て見回ると共に、コーンを設置して分かりやすくした。

⑥

日にち	2022/12/12
内容・要望	職員のやめた人数と理由を教えてください。子どもから聞くと親としては不安になる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者会で園長から直接説明し、謝罪をする。今後の運営を園全体、本社と一緒に考え、職員が働きやすい環境を作っていくこと、話し合い等を多く持ちコミュニケーションをしっかりと図っていく。

⑦

日にち	2022/12/27
内容・要望	夕方迎えに来た時に頬に傷があり担任に聞くということがあった。本人からの話だと以前から同じ子に叩かれているが、その保護者からは一言もないということに不満があった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	状況の説明と謝罪をする。園としては、保育の中で子ども同士の解決を促し、相手の保護者には伝えないという方針であることを改めてお伝えする。また、保育のやり方や保育士の動線なども検討して職員間で共有する。

2022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	2023/2/11
内容・要望	迎えに来た際に、体がかゆがっていることに対して、一方的に質問を繰り返し、こちらの考えも聞かずにアドバイスをされた。熱が出ていた状況で様子をみていたのに、なぜお迎えの連絡をしないのか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園でも一緒にケアができるよう相談のつもりだったことをお伝えする。また、伝達内容をしっかり理解している職員が対応することや、保護者の方に園での様子をお伝えし、必ずご家庭の様子を聞いた上で提案をすること等を職員間で共有する。

2022年度 苦情・ご意見一覧

千石すきっぷ保育園

①

日にち	2022/4/13
内容・要望	保育園で実施している対応（保育園で5.6回手洗い）によって子どもの手が余計に荒れて今に至る。それなのに、お迎えの連絡をしてくるのは違うと思う。手を洗わずに生活していた時には手の調子は良くなったので、保育園でも回数を減らして欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	こちらの伝え方が十分でなかったことを謝罪する。皮膚の状態によって、お預かり出来ない状態の基準を双方で確認する。

②

日にち	2023/2/8
内容・要望	子どもがお友達に叩かれたり暴力行為を怖がり、登園を嫌がっている。 以前にも同様のことがあり園と話し合いをしていたが具体的な対応はなかった。真摯な回答及び具体的な対応をお願いしたい
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	ご不安な思いをさせてしまった事を謝罪し、経緯・状況に合わせ年齢発達の説明と保育園の対応についての書面をお渡しする。また、直接面談の場を設け、ご意見を伺う。

2022年度 苦情・ご意見一覧

江北すきっぷ保育園

①

日にち	2022/4/14
内容・要望	休園についてどこに書いてあるのか、内容がわかりづらい。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	謝罪をし、今後は分かり易い文面で配信することをお約束した。保護者に伝わるように丁寧な文章を作成し、配信する。

2022年度 苦情・ご意見一覧

下井草すきっぷ保育園

①

日にち	2023/3/15
内容・要望	何回か同じ子に嘔みつかれたり怪我をさせられているようで、保育園で保護者の方にお知らせしないのは承知してるが、登園時などにも突き飛ばされたり乱暴にされている様子がみられて、とても心配。保育園の集団生活で仕方がないことは理解しているが、特に顔に傷をつけられるのは2回目なので、跡の残る取り返しのつかない傷をつけられる前に注意して見ていただきたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	怪我への謝罪を行い、今後の対応策を検討する。全体を見ていく保育者を配置し、子ども達の動きを予測できるようにしていく。

2022年度 苦情・ご意見一覧

横浜すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

横浜岡野すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

尻手すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2022年度 苦情・ご意見一覧

辻堂すきっぷ保育園

①

日にち	2022/4/14
内容・要望	通院が必要と判断してから、受診まで時間がかかっていることに、前回から改善がされておらず、不安を感じた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不安にさせてしまったことを謝罪する。事故発生時の対応として、優先順位の判断やそれに伴う指示について、全体で改めて確認、共有していく。

②

日にち	2022/5/13
内容・要望	保育中、当該児の腕に傷があることを確認。朝の受け入れ時に未確認であったため、お迎え時に担任より保護者に確認をする。傷は数日前に家庭でできた傷であることを保護者より報告を受ける。その際、「良かったです。」と保育士より返答。 後日、朝の受け入れ時に、上記について、「ケガをしているのに、『良かったです。』という返答は不快に感じた」という旨、お伝えいただく。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不快にさせてしまう返答をしたことを謝罪する。自分軸の物言いではなく、常に、子ども、保護者側の思いに寄り添った対応を行う。 また、誤解を招かない言葉選びや伝え方など、相手に伝わりやすい話し方を意識していく。

③

日にち	2022/6/11
内容・要望	事故について、確認したい事項についてお手紙をいただく。 ・前回の時はどのような対策が出ていたのか？ 今回は？ ・職員の人数体制 ・玩具の見直し ・相手児童への指導内容 ・今後の園での対応 ・子ども同士けんかしているときに、職員は入らないのか？
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育対応の見直しや事故の振り返りを職員間で行い、その内容と食事対応、保護者へのお伝えの件について直接お伝えする。

2022年度 苦情・ご意見一覧

④

日にち	2022/8/9
内容・要望	2週間前くらいに、長ズボンが1枚返却されていないことを担任の先生に伝えた。すぐクラスの引き出しを見てくれたが見つからず、その後音沙汰がない。他の保護者に聞いてくれたりしているのか？以前もタオルや下着がなくなった。汚れてもいい服で来ているが、無くなってもいい服で来ているわけではない。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育士の見守りや確認不足を伝え、謝罪する。担任より確認状況を説明し、後日お渡しする。

⑤

日にち	2022/10/3
内容・要望	本棚につかまって体重を後にかけてところ、本棚が転倒し、敷いてあったコットに挟まれた。棚を固定することはできないのか。保育士の関わりではなく、施設環境の面だと思う。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	環境は変更する場合もあり壁固定はできないが、紐で括って転倒防止策を講じ、他のクラスも同様に固定したことをお伝えする。

⑥

日にち	2023/1/16
内容・要望	受け入れ時、子どもの体温を測り、体調について聞かれたが、その後すぐに職員間で体制について話し始めていた。子どもは不安そうにしていたが、「じゃあね。」と離れるしかなかった。月曜だったこともあり、子どもを優先して欲しかった。 別日のお迎え時、保育士に挨拶しても「あ、はい」とだけでそっけない態度なことがあった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者の方にも寂しい思いをさせてしまったことを謝罪する。改めて大切にすべきこと・優先すべきことを振り返り、全職員に共有する

⑦

日にち	2023/1/26
内容・要望	近隣の方より、さつき公園にて保育士の挨拶がなかった。その際、保育士から「子ども達がいるので、すぐに対応できない場合もあります」と言われたが、少し待っててください。とかは言えるのではないかとご意見をいただく。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	相手に伝わる挨拶と丁寧な対応を心掛けることを職員間で共有する。

2022年度 苦情・ご意見一覧

戸田公園すきっぷ保育園

2022年度は苦情・ご意見等はございませんでした。