

2024年度 苦情・ご意見一覧

稲毛すきっぷ保育園

1

日にち	2024/9/11
内容・要望	近隣施設より。保育室のエアコン不具合という事情から、施設の一室の利用を許可したが、他の利用者からにぎやかであったという報告を受ける。遵守事項として騒音・大きな声を発さないというルールを設けているが、運動会の練習を行うなど施設の規約に適さない利用であった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園側が施設を借りるにあたって、施設の意図やルールなどを理解しないまま利用してしまったこと、また、部屋の利用にあたってどのような過ごし方をする予定かなども施設側へ伝えていない状態であった。園側の認識不足について謝罪する。

2024年度 苦情・ご意見一覧

おゆみ野すきっぷ保育園

2024年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2024年度 苦情・ご意見一覧

新検見川すきっぷ保育園

2024年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2024年度 苦情・ご意見一覧

幕張本郷すきっぷ保育園

1

日にち	2024/6/10
内容・要望	怪我が続いたため、発生時の状況と職員の対応状況について確認したい。また、怪我をした翌日の受け入れ時の声掛けが気にかかった。 日中の活動で他の子とは別の活動をしたという共有がなかったため、その場合には教えてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	話し合いの時間を頂き、事故状況について詳しく説明を行った。また、事故当時の状況や、お子さんへの声掛け、保護者への伝達についても、職員で振り返りと改善を行っていくことをお伝えする。

2

日にち	2024/6/24
内容・要望	1日おむつが替わっていない状態で降園したことがあった。子どももから伝えられないため、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	その場で保護者の方へ謝罪をし、今後の対応についてお伝えする。日中おむつへの排泄がなくとも、清潔な状態を保つため、おむつを替えることを職員間で共有、徹底していく。

3

日にち	2024/7/8
内容・要望	幼児の進級後の連絡事項の記入場所が周知されていなかったことと、その際の伝え方が冷たく感じた。また、職員の保護者への態度や子どもへの声かけの仕方について、帰り際に子どもから挨拶をしても、低い声での返答であったり、機嫌が悪いのかなと感じる事があった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	コドモン保護者連絡についての周知方法の統一と、口頭だけではなく、書面化して周知を行っていくこと。保護者対応における関係性の築き方・不適切保育防止・気持ちのコントロールについてを共有し、振り返りを行ったこと、今後改善を行っていくことをお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

4

日にち	2024/7/9
内容・要望	絵の具の活動で衣服がかなり汚れた状態であった。また、お迎えの際には衣服の汚れについての伝達もなかった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お迎え時に活動内容や洋服の汚れを伝えなかったことを担任からも謝罪。今後、幼児クラスでは汚れを伴う制作活動時について、汚れてもいい長袖などを準備して頂くなどの対策を行うと共に、お迎え時の伝達についても活動や衣服の汚れがあった場合の共有を行っていくよう職員間で話し合いを行った。

5

日にち	2024/7/10
内容・要望	子どもの体調不良に関する連絡について、個人宛での配信ではなく、他の方も含めた配信となっていた。個人に関わる情報の取り扱いとして、よくないことかと思う。体調に関わることにしましては、配信ではなく電話連絡で頂きたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	連絡の配信の際、ダブルチェックを怠ってしまったことを謝罪。以後健康状態に関するお知らせに関しては、ご家庭それぞれの希望を確認し、配信での連絡をする場合にはダブルチェック後に送信することを、職員間で共有を行った。

6

日にち	2024/7/16
内容・要望	降園後、園の周辺での子どもの大きな声や、道路での交通ルールを守れていない、危ない様子が見られる。気を付けて頂きたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者に向けて送迎時の安全についての配信を行うと共に、子ども達へも帰る際の約束事や交通ルールについて伝えていく。

7

日にち	2024/7/23
内容・要望	友だちとの関わりについて、以前あだ名での呼び方や、頭をぐりぐりとされて痛い思いをしたということを相談していたが、その後こちらから尋ねるまでフィードバックがなかった。子ども達にもしっかり伝わっていない様子を感じていて不安がある。また、送迎時に話をしたい旨を伝えましたが、すぐの対応が難しいと複数回断られ、アプリの連絡ツールに入れてほしいと言われ、対応してもらえなかった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お迎え時の申し入れに対し、直接やり取りすべき内容にも関わらず、そのような対応になったこと、対応が遅くなったことへの謝罪する。 友だち同士の関わりについては、子ども達との話し合いの場を設け再度伝えていった。また、その場で時間が取れない場合にも、園長主任へ報告・相談をし、しっかり対応していくよう職員への周知を行った。

2024年度 苦情・ご意見一覧

8

日にち	2024/11/29
内容・要望	<p>姉妹園交流行事のドッジボール大会について</p> <p>① 審判の判定（当たっている子どもに笛を吹かず子どもも外野へ行かない等）の不公平さを感じた。</p> <p>② 他園の保護者からの子ども達への声掛けに関するルールについて、園によって違いを感じ、自園では配信での周知があったが、同じように共有をされていたのか。</p> <p>③ 対戦する姉妹園の園長がドッジボール指導したことについて、どういう経緯で行われたのかを知りたい。</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	<p>① 姉妹園で話し合いを行う。全園統一のルールを共有し、共通認識としていたが、審判の判定としてカバーしきれていない部分があった。大会という形で勝敗が関わることで、本来の子どもにとっての経験や交流の楽しさを感じるというねらいの部分から離れてしまっていたところも課題と捉え、その年の子ども達の姿から子ども達と一緒に姉妹園交流の内容を考えていくようにする。</p> <p>② 姉妹園交流の中のルールとして、今後は全園が同じ認識のもとで行い、保護者への周知や配信においても統一したものとなるようにする。</p> <p>③ 予選後の子ども達の声での最終決定となったことへの経緯や姿を事前に保護者にも丁寧に共有すべきだった。今後、行事の取り組みの意図・思いなどをより保護者の方にお伝えしていく。</p>

9

日にち	2024/12/10
内容・要望	<p>今まで、園に不審者と思われる方の目撃情報や、行事への意見、子どもへの対応について伝えてきたが、返答が曖昧であったり、その後の対応状況について不明瞭なことが続いております不安を感じている。</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	<p>本部職員にて園長に共有と状況の確認を行う。頂いた情報、ご意見に対しての対応について今後丁寧に対応していくことや、危機管理への意識、日々のコミュニケーションを大切にしていって中で保護者の想いに寄り添えるよう、お伝えする。また職員にも、共有を行った。</p>

10

日にち	2025/1/9
内容・要望	<p>近隣の方より。園の近くの道路で園関係者のものと思われる車の路上駐車があり、道を塞いでしまっていた。</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	<p>状況を確認し、該当保護者へ路上駐車をしないようお伝えする。</p>

2024年度 苦情・ご意見一覧

11

日にち	2024/2/17
内容・要望	発熱時のお迎えの基準については、どのようになっているのか。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	発熱時に関しては、37.5℃を目安にお子さんの状態を見ながらお迎えの連絡をするようにしており、体温に関わらず、いつもと様子が違っていたり、体調によって対応については検討を行っていることをお伝えする。

2024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	近隣の方より。園庭で遊ぶ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	要
園の対応・結果	第三者委員、船橋市、船橋警察署、弁護士へ報告と相談し、保育園である以上、園児の心身の成長を考えると園庭では一定の音が出ることはご理解いただく他ないことをご説明し、園では声を抑え気味にして遊ぶなどの対応をする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

西船橋すきっぷ保育園

1

日にち	2024/12/3
内容・要望	保育利用区分変更のお知らせが市から届いていたが、保育利用時間の記載がなく分からなかった。園からも利用時間を教えて欲しかった。知らないうちに料金が発生し、支払うことには納得していない。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	説明が不足していたことを謝罪し、玄関ホールなど保護者が見える場所に保育時間延長保育について掲示をすることをお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

両国すきっぷ保育園

1

日にち	2024/7/8
内容・要望	近隣の方より。2階のベランダで遊ぶ子どもの声が騒がし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	ベランダに出る際は大きな声を出さないようにという約束はしていたが、配慮が足りない部分があったことを謝罪。職員間で共有をし、今後の遊び方について検討を行う。

2024年度 苦情・ご意見一覧

上板橋すきっぷ保育園

1

日にち	2024/5/8
内容・要望	時間によっての保育室の移動をする理由や、どのように分かれているのか教えてほしい。子どもが言いたいことを言えるような安心できる環境であってほしいと思う。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	新年度になり、保育室の使い方や生活の流れを変えたため、お子さんに説明を行ったがしっかりと伝わっていなかったことや、混乱させてしまったことを謝罪する。時間の流れや移動の意図、子どもへの対応について職員間で再度確認を行い、保護者にもご説明する。

2

日にち	2024/9/2
内容・要望	各々絵本を読んでいる際の子ども同士のトラブルについて詳しく教えてほしい。この件以外にも子ども同士の関係について確認してほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	今回のトラブルが起こった状況を詳しくお伝えするとともに、職員と話し合い、一人ひとりの子どもが落ち着いて過ごせる環境を整えていくことをお伝えする。

3

日にち	2025/1/14
内容・要望	保育中の子どものひっかき傷について、相手のお子さんの爪を確認してほしい。以前受けた怪我、今回の怪我に対し、園として本社としてどのように対応をするのか教えてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	本部職員も交えて事実を確認し、怪我に対し可能な限りの対応についてご説明する。

2024年度 苦情・ご意見一覧

荻窪すきっぷ保育園

2024年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2024年度 苦情・ご意見一覧

雑司が谷すきっぷ保育園

1

日にち	2024/4/18
内容・要望	園児の受診経緯について、原因が分からない、園が誰も謝罪しないとはどういうことか。園長では話にならないので上の者に代わって欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	本部担当者も同席し、ご意見をいただいた内容について改めて謝罪。職員の意識の低さ、事実を受け止めて改善点を考えていくことや、何かあった時に即共有すること、職員同士の連携を高めるため役割分担を明確にすることをお伝えする。

2

日にち	2024/6/19
内容・要望	先生に腕をつねられて痛かった、とても悲しいと子どもが言っている。右腕の肘の内側にかぶれと青あざがあり、状況を子どもから聞いたが心配なので確認して欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	痛い思いをさせたことやご心配をおかけしたことを謝罪し、確認した状況について丁寧に説明を行う。走る子どもを保育者が止めるのではなく、走らなくて良いような環境を整えていくことをお伝えする。

3

日にち	2024/7/31
内容・要望	職員間の情報共有ができていないのではないかと。1人に伝えた内容が他の担任に伝わっていない。怪我の状況も聞く職員によって話が違う。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員間で共有しているシートで全員が確認できるようにしているが、保護者に伝え漏れがないように声掛けを行っていく。些細なことでもその日のうちに伝わるように職員間で確認していく。こちらから積極的に声をかけるようにすることで保護者とコミュニケーションをとるきっかけ作りを行っていく。

4

日にち	2024/10/9
内容・要望	夕方のお迎えの際に階段を上がったところで上から職員の大きな声が聞こえた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	状況を確認し、職員全体へもヒアリングを行う。 確認した内容について、保護者へ全体周知し、役所にも報告し必要な対応を行う。

2024年度 苦情・ご意見一覧

5

日にち	2024/11/28
内容・要望	履いてきた靴をお友達に笑われたことがあった。子ども同士のやりとりで保護者に謝罪した際にも嫌な思いをしたことがある。保護者に自分のお子さんが友達に対して嫌な発言をしていることを伝えて欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	ご意見いただいた内容に対して謝罪し、友達同士のやりとりが適切でなかった場合は保育者が仲介して解決に導いておくべきだったこと、子ども同士の話し合いの場を設け、言葉のやりとりは丁寧に行っていくことをお伝えする。

6

日にち	2025/1/15
内容・要望	朝の受け入れ時、職員の挨拶がない。無視されているのか。他の保護者にも同じなのか。子どものことも引き継げない。引き渡しがしやすい雰囲気にして欲しい。子どもへの声かけもドライに感じる時がある。不快に思ったことを本人にも伝えて欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	該当職員と主任で不快な思いをおかけしたこと、不安な思いをおかけしたことを謝罪する。自ら、伝わる挨拶を徹底していくこと、子どもへの声掛けについては意識できていないこともあるため、園長主任がその都度その場で指導することや、伝え方を一緒に考えていくことをお伝えする。

2024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	2024/5/31
内容・要望	左上上腕部内側に大人の親指大のあざがあった。本人は友達と喧嘩をしていた時に止めに入った先生に掴まれたと言っていたが状況を教えて欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	痛い思いをさせてしまったことやご心配をおかけしたことを謝罪し、子どもの様子を見て声をかけていくことや、小さなことでも担任間で共有し、状況や場面によっては対応者を代えて対応するなど連携していく。また、ご家庭にもその日あった出来事を共有する。

2

日にち	2024/6/14
内容・要望	特定のお友達とトラブルが多いのはなぜか。なぜ事前に怪我を止められないのか。危機意識を持って保育をしているのか。これ以上怪我をさせないで欲しい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	痛い思いをさせてしまったこと、ご心配をおかけしたことを謝罪。子ども同士のトラブルがあった場合は保育者が介入してやりとりを伝えていくこと、起きた状況は全職員で正しく情報共有し、全職員で子ども達を見守り、すぐに対応できるように連携していくことをお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

千石すきっぷ保育園

1

日にち	2024/4/4
内容・要望	子どもが「おひるねしないと、嘘つきになっちゃうの」「せんせいにいわれた」と発言し、担任に怒られたと伝えてきた。子どもに対して『うそつき』という子ども自身を否定するような言葉を投げかけるのは不適切なのではないか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員にその言葉を発してしまった状況や経緯について事実確認を行い、緊急会議を開き全職員にも共有する。今後保育を行う上で子どもへの言葉がけ、言葉選びを見直し細心の注意を払って取り組んでいくことを保護者へお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

江北すきっぷ保育園

1

日にち	2025/3/21
内容・要望	帰園後、朝は無かった痣が太ももにあった。子どもに聞くと「先生にやられた」と言っている。当該保育士をクラスに入れなくてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お子さんに痛い思いをさせてしまったこと、ご心配をおかけしたことを謝罪する。 当該保育士や周囲の職員にヒアリングを行ったが、不適切な保育を行っている様子を見聞きしたという話は出て来なかった。また、保育カメラでは痣ができるような場面は見つけられなかった。 不審な場面は見当たらなかったが、朝には無かった痣が帰園後にあったことは事実なので、その点について説明が出来なかったことを改めて謝罪する。

2024年度 苦情・ご意見一覧

下井草すきっぷ保育園

1

日にち	2024/5/13
内容・要望	給食時に他のお子さんのものを食べてしまうという誤食、慣れ保育の日程、おむつのサブスク等、様々な家庭の背景を考えるべき園の責任者が、親の気持ちをないがしろにしていると感じている。園の都合を押しつけてきて、子どものことを考えているのか疑問に感じる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者に疑問や不安を感じさせてしまったこと、園からの伝え方について謝罪し、保護者会でも改めてご説明をさせていただく。

2

日にち	2024/8/2
内容・要望	保険金請求書について、怪我に至った状況について詳しい説明もないまま、約2ヶ月経過してから突然保険金請求書を渡されたことに対して園に不信感があり、ちゃんと説明していただきたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	怪我の状況を改めて報告し、園としての振り返りと対策、今回の治療費と保険の請求の流れについてもお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

横浜すきっぷ保育園

1

日にち	2024/6/13
内容・要望	保育士に頭を理不尽に叩かれていることが続いている。暴力行為はやめていただきたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保育についてビデオを見直し、お子様に対して不適切(頭を叩く等)な保育をした場面はなかったことをお伝えし、該当保育士が本児と楽しく過ごしていたという他の保育士の話もお伝えする。園長として職員管理をしっかりと行っていくこと、園全体でも受け止め、子どもに対する対応の仕方を、当事者だけでなく園全体で気を付けていくことをお伝えする。

2

日にち	2024/10/3
内容・要望	コドモン配信内容の意図がわからない。 (広域避難場所での引き取り予定を雨天のため直前で園迎えに変更しコドモンメールを配信していた)
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者に配信内容の意図を改めてお伝えして謝罪する。 よりわかりやすい配信になるよう見直していく。

2024年度 苦情・ご意見一覧

横浜岡野すきっぷ保育園

1

日にち	2024/5/13
内容・要望	昨日の帰宅後に左手首を気にしていて、見てみるとあざのようなものがあった。子どもに聞いてみると噛まれたとのことであった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	その時の状況のみておらず、気が付くことができなかったことを謝罪した。また、お子様のケガの様子を聞き、今後このようなことがないように気を付けて見ていくということをお伝えする。

2

日にち	2024/6/6
内容・要望	お迎え時間についてコドモンで連絡していたが、園内で共有がされていないようだった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	確認不足・連携不足について謝罪し、職員間で連携を取っていけるように園内で話し合いを行う。

3

日にち	2024/6/12
内容・要望	引き出しに入れてあった水遊び用の赤いズボンを履いて帰ってきた。本人に聞いたら、”おしっこがかかっちゃった”とのことだったが、おしっこがかかった時は別のビニール袋に入れて持って帰ってくると思うのだが、それもなかったので状況を知りたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	自分でできることは自分でできるよう声掛けをしているが、見守りや援助や確認が足りなかったことを謝罪し、今後は職員でも最終確認をしていくことをお伝えする。

2024年度 苦情・ご意見一覧

4

日にち	2024/10/25
内容・要望	「なるべく休んで休養して下さい、肺炎にならないように。」と言われた。その一言はあまりにも母親に寄り添う言葉ではないと思う。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お子さんの体調を一番に考えた上でお伝えしたつもりであったが、伝え方について、職員全員で考える機会を作った。

5

日にち	2024/12/19
内容・要望	「遅刻をする時は必ず連絡を入れてください」と保育士に強い言い方で言われた。また、迎えの時間にクラスの友だちと帰る約束をして帰ろうとすると、帰り際に子どもに「友だちと帰っちゃだめだよ。早く帰るんだよ。」と保育士が強く怒っている所を見た。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	伝え方や丁寧に理由までお伝えをするべきだったことを謝罪をし、改めて園のルールについてお伝えした。職員間でも再度丁寧な声掛けができるように共有した。

6

日にち	2025/2/6
内容・要望	子どもが保育士に、「髪ゴムを4つもつけてはいけない」と注意された、髪を結ぶことを嫌がっている。以前から保育士の対応が良くないのでどうかしてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	その場で担任より謝罪する。園内で髪ゴムについてルールの確認、4つまでは良いこと、ただし簡素に結んでいただきたい旨をお伝えする。

7

日にち	2025/2/14
内容・要望	近隣の店舗より。園児が敷地内に入り、自動ドアを何度も開閉している。店舗前に車が駐車してあることもみられるため、保護者に注意喚起してほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	謝罪をするとともに、保護者へ配信にて苦情内容の共有と、速やかな帰宅のご協力をお願いを行う。

2024年度 苦情・ご意見一覧

尻手すきっぷ保育園

1

日にち	2024/11/29
内容・要望	対応時の言葉掛けについて配慮して欲しい、今までも掛けられる言葉に困惑することがあり、該当保育士の保育中の声掛けも気になっているので確認してもらいたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員会議にて振り返りを行い、保育中、保護者対応等全ての場面において配慮ある言葉掛けを意識していくことを職員間で改めて共有した。保護者へは、謝罪と再度同じようなことが起きないように努めることをお伝えした。

2024年度 苦情・ご意見一覧

辻堂すきっぷ保育園

1

日にち	2024/11/27
内容・要望	昨日予防接種だったのに、38度の熱で連絡されるのは困る。
第三者委員への 報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	予防接種を受けた連絡があった際は、受け入れ時に「発熱があった場合にはお迎えに来ていただきます」と再度伝えていくことを説明し、ご理解頂く。

2024年度 苦情・ご意見一覧

戸田公園すきっぷ保育園

1.

日にち	2024/9/26
内容・要望	園便りの発行がない、献立がアップされていない、行事が減っている、何をして過ごしているのか分からないと市役所にご意見が入る（匿名希望のご意見）
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・献立については、その月の発行が遅れてしまっていたので、謝罪し即発行を行った。行事は、その年度や子どもの姿に応じて変更し、説明も行っていたが保護者に伝わっていない様子があったので、園だよりにて改めてご説明した。3歳児以上になると連絡帳が無くなる為、ブログにて月に1回写真付きで活動の報告を行っていたが、アップされたことを認識されていない可能性があったので、ブログをアップしたらコドモンで連絡することを徹底するようにした。

2.

日にち	2024/10/25
内容・要望	保護者が休みの日は短時間での登園にして欲しいと園から言われたが、保育標準時間認定なので、その時間内であれば利用しても良いのではないかと市役所に意見があった（匿名希望）
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お子さんの状況を踏まえ伝えましたが、配慮不足であったことを謝罪。今後も伝え方に気を付けていく。