

2025年度 苦情・ご意見一覧

稲毛すきっぷ保育園

1

日にち	2025/8/4
内容・要望	5月分の写真が配信されないため閲覧できるようにしてほしい。 登園時にインターフォンを押しても反応がなかった。子どもの人数が少ないことで過ごすお部屋がいつもと違ったとのことだが、そのようなことがある場合には事前に連絡をしてほしい。また登園後に職員からのあいさつがないなど反応が薄く、やる気がないように感じた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	写真の配信について対応が遅くなってしまったことへの謝罪をする。再度配信した旨をお伝えし、確認をいただく。 また登園時の状況と職員の対応について確認と謝罪をする。入室対応において時間や状況で変更が生じた際に玄関先に案内の掲示を行うことと再度職員へ対応の周知と改善を行っていくことをお伝えする。

2

日にち	2025/9/29
内容・要望	予備の下着を持たせていたが、汚れた際に見当たらなかったため園の新品を使用したと言われた。準備してあるのに、保育士から引き出しの衣服の数を把握できていない状況で「なかった」と言われるのはストレスを感じる。洋服が少なくなった場合はアプリで連絡を入れてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	不愉快な思いをさせたこととお預かりしているものの管理の認識不足について謝罪する。今後は園内で子どもたちと持ち物を確認する時間を設けることを検討していることをお伝えする。

3

日にち	2026/1/7
内容・要望	まだお迎えをしていないにもかかわらずコドモンから退室の連絡が入った。何かあったのではないかと不安になるため、園として今後の対応を検討してほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	保護者の方へ謝罪と全保護者へ打刻は必ず大人の手で行なうこと・押す前に名前の表示を確認、打刻が間違った時点で職員へ声を掛けていただくようお願いをした。また今後の園の対策として全体でも打刻の確認を細目に行なうことなど周知した。

2025年度 苦情・ご意見一覧

おゆみ野すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

新検見川すきっぷ保育園

1

日にち	2025/4/14
内容・要望	<p>一昨年の運営委員会にて園便りを見過ごしてしまう事があるため資料室に貼り付けているという配信メールを欲しいと要望を出したがどのようになっているのか。毎月配信されているという話だが、タイムラグがあるため行事などの連絡があっても気が付きにくい。必要な情報があまり保護者へ周知があまりされていない印象を受ける。園からのおたよりが配信されたお知らせを一斉配信してほしい。</p> <p>また園の玄関に置いてある資料について送迎時を行わない保護者は閲覧が難しい。土曜日に見に行くことも可能か。</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>不快にさせてしまったことへの謝罪。周知がされているかどうか確認をおこなっている。園便り等の一斉配信については年間で予約配信を行い必ずご家庭に配信されるように実施していることをお伝えする。玄関の資料は土曜日に見に来ていただくことも可能。</p>

2025年度 苦情・ご意見一覧

幕張本郷すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

船橋法典すきっぷ保育園

1

日にち	2025/4/3
内容・要望	今年度も同じマークを使用できるものと思って準備をしていたが、マークが変わっていた。今まで使用していたマークを変えて新入园児に使用するのはどうなのか。まだ入园して数日の新入园児のマークを変えたほうが今まで使っていた子どもたちも混乱しないのではないか。マークを気に入っていて変わるとは思っていなかった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	マークを変えた経緯を説明し、謝罪すると共に子どもの気持ちを考え以前使っていたマークに戻すことをお伝えした。職員間で再度話し合いを持ち問題点を認識し、職員目線で考えるのではなく園児の気持ちを思って考え直し、同じことが起きないように対応していく。

2

日にち	2025/8/15
内容・要望	水遊びと泥遊びをした衣服を鞆ごと持ち帰り忘れ、翌朝渡されたが泥まみれかつ水浸しの衣類なので汚れが落ちない。さらに泥遊びをした服は通常ビニール袋に入れて汚れが移らないようにしているが、今回はラップタオルに包まれた状態だったためタオルにも汚れが移っている。帰りの支度は保護者は保育室の外で待つので親は管理できず、子どもだけで管理することもまだ難しいと思っている。管理できない園側に責任があると思うので、弁償していただきたい。また管理できないなら泥遊びをさせないか、させるときは事前に周知し、どうなっても良い服の選択が出来るように情報提供してほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員間の連携ミスと確認ミスについて当日から翌朝までの流れを説明し謝罪した。今後は泥遊び用の洋服が持参されているか再度確認を行うと共に、園からコドモンでお知らせ配信を行う。また、水遊びの際の片付け方と泥遊びの片付け方の周知を職員間で再度行い、より丁寧に取り組んでいく。

2025 年度 苦情・ご意見一覧

3

日にち	2025/8/16
内容・要望	夏祭りの写真販売で本人が写ったものが分かる限りで2枚しかなく、集合写真で俯いているものかピント外の物しかなかった。本人曰く「恥ずかしい」とのことだが、本人の意思で断っているのか。先日の写真販売でプラネタリウムの集合写真を記事には載せているのに販売はしていないものもあり、園の写真選考プロセスに疑問を抱いている。園生活を楽しめていないのかと不安になる。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	当日の本児の活動を時系列でお伝えする。撮影している写真全般については販売用と卒業アルバム用で分けていたことで販売の物に物足りなさを感じさせていたことを謝罪する。今後はすべて販売することと共に、写真を撮影する上で個人差がないことや、ぶれている写真がないことも更に確認していく。

4

日にち	2026/1/16
内容・要望	4 歳児の担任が産休に入るため、3 歳児の担任が4 歳児の担任に変更になるという内容に対して、4・5 歳児保護者には行事の際に園長より口頭で伝えたが、3 歳児保護者には口頭ではなく配信と園だよりでのお知らせだったことに不信感を抱く。配信や手紙などで説明なく変更することが多く、しっかりとした理由が聞きたい。発表会も例年通りが良かったと感じている。園長が変更になったことでこれまでの色々な事が一気に変わってきて正直戸惑いを感じている。個人の意見ではなく、他の保護者も思っていることを代表して伝えているので、本社に話して記録として残してもらいたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園長との面談に加えて後日、本部が同席し面談を行う。3 歳児の保護者に対し直接説明がなかったことや今年度の変更点についての説明が不十分だったことを謝罪する。園からは説明責任があるため、保護者に理解していただけるように対応することが重要であることをお伝えする。他の保護者に対しても説明が不十分であったことをお伝えし、一人ひとりに改めて説明をし謝罪をする。また、本社からは保護者のご意見をいただく窓口があるため今後も利用していただけることをお話する。

2025年度 苦情・ご意見一覧

西船橋すきっぷ保育園

1

日にち	2026/2/10
内容・要望	区役所から近隣のマンションの方より敷地前に車を止めている保護者がいると連絡があった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	ご意見いただいた内容に対して謝罪し、全保護者宛にコドモンにて配信を行った。

2025年度 苦情・ご意見一覧

両国すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025 年度 苦情・ご意見一覧

上板橋すきっぷ保育園

日にち	2026/3/27
内容・要望	園内で発生した事故について、その後の再発防止策や解決策について報告がほしい
第三者委員への報告や立ち合いの可否	否
園の対応・結果	改めて事故の発生とそれにより不安な思いをさせてしまったことについて謝罪する。 今後の対応策と、どの職員でも同じ対応ができるように園内で共有を行なったことをお伝えした

2025年度 苦情・ご意見一覧

荻窪すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

雑司が谷すきっぷ保育園

1

日にち	2025/4/17
内容・要望	一昨年の3月末のお迎えの際に、3歳児健診での評価を聞かれた後、この1年の成長があまりないことを他児と比べた様子で伝えられ、療育を進められた。そのことについて前園長に相談したが特に対応はなく、全体で共有していた問題だったのか聞けずに様々な想像をして半年が過ぎた。その後東部支援センターに相談し園に巡回に来てもらい、前園長と母と3人で面談をしたが、そこで園の受け取り方と母の受け取り方の相違があったと初めて謝罪の言葉があった。この一連の当時の担任の言動と前園長に対応についていまだに不安定さが続いている。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	話してくださったことに感謝をし、職員と園長への対応について謝罪した。内容を園全体で共有し、また何かあれば気軽に伝えてほしいことをお伝えした。また職員が専門性を意識して保育を行うように指導していく。

2

日にち	2025/5/13
内容・要望	上記の出来事に対し、当時、療育が必要、発達が遅れているという内容について、園全体での共有がされていたのか、または当時の園長と担任間だけの共有だったのか。また個別の対応がされていたのかどうか。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	当時の記録を確認し内容をお伝えする。

3

日にち	2025/5/30
内容・要望	ゴールデンウィーク後より帰宅後に泣いたり園に行きたがらない日が増えた。環境が変わったことで食事に時間がかかってしまうことを注意されることを怖がっている様子があり、保育者の食事への声掛けにプレッシャーを感じたり、食べられないことが心配で泣いてしまったりして行き渋りをしてしまうことがある。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園長より不安で辛い思いをさせていたことを謝罪する。担任と主任と振り返りをし、関わり方について考え直す時間を作り、気持ちに寄り添う関わりを意識していくことを確認し、職員への指導を今後さらに徹底していくことをお伝えした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

4

日にち	2025/7/29
内容・要望	受診前の電話の際に怪我の情報を詳しく教えてほしかった。また合同保育の仕方に問題があり危険を感じることもある。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	今後はコドモンで怪我の状態の写真を送るようにしていく。また合同保育の環境について、遊び方やコーナーの設定、スペースの確保を改善し、保育者同士の声掛けや全体を見ることを意識しているようにしていく。

5

日にち	2026/1/22
内容・要望	前日に誤提供がありお迎えの際に謝罪があったが、兄弟児は玄関に置いて迎えに行っている状態にも関わらず謝罪にも時間がかかったため、園側が謝罪するタイミングを考えてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園のルールの再確認を行い、ルールの見直しと職員間の情報共有の徹底を行う。子どもの安全を守るために園として保護者や送迎の方になるべく負担をかけないように配慮していくように努めることをお伝えし、ご意見いただいたことに感謝を伝え、謝罪をした。

2025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	2025/05/07
内容・要望	園児の保護者から中野区へ「散歩時に水筒を肩からの斜め掛けにして持って歩くのは危険なのではないか」というご意見があったと連絡があった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	散歩時は水筒を肩掛けではなくリュックに入れて背負い、移動中は両手を空けて安全性が確保する方針とした。水分補給は主に目的地で行い、園でもお茶を準備するため、水筒がなくても対応可能であることや、夏季は必要に応じて持参を依頼していくことを幼児クラスの懇談会で報告した。保護者には説明し理解を得ていると認識していたが、使用目的や方法についての事前説明が不十分だった点を反省し、今後はより丁寧な周知を行っていく。

2025年度 苦情・ご意見一覧

千石すきっぷ保育園

1

日にち	2025/7/1
内容・要望	近隣の方より、千石公園の前に車を止めている保護者がいるということで連絡があり、交通ルールについて保護者に周知をしてほしいとご連絡を頂いた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	ご意見いただいた内容に対して謝罪し、頂いたご意見を園内2箇所に掲示し、保護者宛にコドモンにて配信も行った。

2025年度 苦情・ご意見一覧

江北すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

下井草すきっぷ保育園

1

日にち	2025/6/3
内容・要望	職員の長期の病欠に関して、職員の体調についてと担任変更の予定などがあれば伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	えんだよりにて、担任がしばらく病欠する旨を周知するとともに、想定している対応についてお伝えをした。

2

日にち	2025/7/29
内容・要望	園での友達同士のトラブルからのけがについて、伝達を受けている以外の傷もあり、詳細を知りたい。かみつき・ひっかきなどのトラブルが続いていることについて不安に感じているため、どのような状況であったのかを伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	トラブル時の状況について、園内で再度確認を行い、状況をお伝えする。ご両親での認識の違いなどもあり、正確に状況の共有ができるよう何かあった際の伝達方法についても検討し対応していく。

3

日にち	2025/8/5
内容・要望	トイレトレーニングを始めるにあたり、用意するパンツの留意点について園側からの説明が不十分であったと感じた。 また、重要な伝達事項についてはアプリ上で文章など記録が残る形での共有をお願いしているが、なかなか改善されない。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	トイレトレーニングなど、準備物がわかりやすいよう資料に写真を付け、実物を保育室に用意する。どの職員が対応しても同じ内容を伝えられるよう、マニュアルを整備していく。他、アプリ上でも確認できるようにするよう対応していく。 重要な伝達事項のアプリでの共有について、対応が可能な場合と時間帯によっては安全上保育を抜けて入力することは難しいこともある事をお伝えし、ご理解頂いた。

2025年度 苦情・ご意見一覧

横浜すきっぷ保育園

2025年度は苦情・ご意見等はございませんでした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

横浜岡野すきっぷ保育園

1

日にち	2025/6/20
内容・要望	シャワー浴で濡れたタオルが洗濯ネットの着替え袋に入っていたため、リュックの中が濡れてしまっていた。かばんの中にしまう際の確認をしてほしい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員と状況の確認を行い、濡れた衣服等をしまう際にビニール袋に入れるよう声をかけるだけでなく、最終的に確認を行っていくこととした。

2025年度 苦情・ご意見一覧

尻手すきっぷ保育園

1

日にち	2026/3/25
内容・要望	近隣の保育園より、園の前に車を止めて尻手すきっぷ保育園に通っているであろう保護者の方を見かけたということで、連絡を頂いた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	入園時にも周知を行っているが、車での登園はできないこと、もし使用する場合は近くのコインパーキングを使用して頂くよう、全家庭に向けて配信にて再度周知を行った。また、数日間は園長が道路に立ち確認を行った。

2

日にち	2026/3/26
内容・要望	外国籍の保護者のお迎え時に、外国の方を揶揄するような発言をした園児がおり、傍に職員も居たと思うが、その子に対して咎めるような様子もなかったことが気にかかった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	職員に対しては、疑問や気付きがあった際には報告を行うと共に、問題点や間違いに気付き合える集団となれるように指導を行った。 お子さんに関しても、どうしてそのような発言をしたのか、また、相手の気持ちにも気が付くことができるよう話を行うと共に、幼児クラスにて絵本を通して人の多様性について伝えていった。

2025年度 苦情・ご意見一覧

辻堂すきっぷ保育園

1

日にち	2025/4/16
内容・要望	子どもの衣服が塩素で脱色した跡があった。薬品の取り扱いをどのように行っているか。薬品を扱っているという危機感を持って頂きたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園内で再発防止策について検討。詰め替えの際の液だれが起こる可能性については、自動希釈装置を使用し、希釈液をバケツに入れての使用の際はマットを敷くことで水滴が残ってしまう状態も防いでいくこととし、対策についてお伝えする

2

日にち	2025/12/24
内容・要望	園駐車場利用について、左折での進入がルールとなっているが、ルールに反する利用をしている方がいた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	園内の配信にて、保護者に駐車場利用のルールを再度周知を行う。また、今後年間の中で定期的に再周知を行い、ルールの定着を図っていく。

2025年度 苦情・ご意見一覧

戸田公園すきっぷ保育園

1.

日にち	2025/4/25
内容・要望	朝の登園時間が10時までと決まっているが、時間が過ぎると預かってもらえないのかを伺いたい。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	絶対に10時までに登園しないと預かれないということではなく、いつもと違う流れとなりお子さんが馴染めなかったり、戸外活動中の受け入れについては受け入れ中は保育者の目が他の子どもから離れてしまう為、安全面のことも考え10時までの登園をお願いしている。受診後の登園など、ご相談頂ければ対応できることをお伝えする。

2.

日にち	2025/5/28
内容・要望	子どもの怪我について伝達がなく、把握できていないようであった。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	事故時の状況について確認を行い、振り返りと保護者への報告を行う。 子どもから目が離れてしまう状況があったことから、今後はそういった状況がないよう、職員間で声を掛け合っていくよう周知徹底を行う。

3

日にち	2025/9/3
内容・要望	園外でのお迎え対応について。園で受けた案内と、その後お迎えに来た際の説明が違っており、注意を受けた。
第三者委員への報告や立ち合いの要否	否
園の対応・結果	お迎えの案内について、通常玄関にその時の状況を掲示しているが、今回はその掲示を行っていなかったこともあり、誤ったご案内になってしまった。今後夕方の園外の活動の際には掲示を徹底していく。