

## 2023年度 苦情件数一覧

## 苦情内容

カルチャー 保育園	ワールド 保育園	本町 保育所
7	2	5
ひふみ 保育園	領家 保育所	
8		6

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	本町保育所	2023年4月	ホームページの問い合わせで「入園時に園長が保育園内では職員も保護者もマスクを装着してほしいと言っていたが、あるクラスでマスクをつけてない先生がいて気になった」と匿名のメールがあった。	お問い合わせメールへの返信をした後、キッズリーにて個人の判断になった旨を配信した。
2	ワールド保育園	2023年4月	食物アレルギー疾患児への誤配膳があり、保護者より園の対策について説明してほしいとの要望があった。	誤配膳により不安な思いをさせたことについて、職員、調理員より謝罪し、職員研修、誤食防止の強化等、対策を講じることをお伝えし、ご理解をいただいた。
3	本町保育所	2023年4月	(近隣の方より)「赤ちゃんの泣き声がうるさい。どうにかならないか」と非通知で電話を受けた。「具合が悪く家で寝ているが泣き声がうるさくて困る。窓を開けてエアコンにしたり、外であやすのをやめるなど対処してほしい」とのこと。	苦情の件について謝罪をし、なるべく対策するように話した。
4	領家保育所	2023年5月	(近隣の方より)迷惑駐車に困っている。駐車場に入れるように声をかけてほしい。	車の持ち主が確認でき次第、駐車場に停めるように伝えるということ話し、謝罪した。一度交番にも相談し協力してもらおう。
5	領家保育所	2023年5月	(保護者より)おでこをぶつけ、患部に冷えピタを貼っていた事を後で知った。首から上は心配なので、お迎えの時や電話等で報告してほしい。	保護者への伝達忘れであったことを謝罪した。担任同士で伝えることを把握する。
6	カルチャー保育園	2023年6月	(保護者より)離乳食についての見解が先生によって違うように感じて不安である。	不安に思わせてしまったことをお詫びし、今後は離乳食について統一した見解を説明出来るように努めていく事を説明し、ご理解いただいた。
7	カルチャー保育園	2023年6月	(保護者より)子どもが公園で怪我をした状況の説明が不十分であり、傷の写真の添付もなかった。擦り傷の処置に消毒液を使用しないのは疑問である。	怪我の状況の説明不足と写真添付がなかった事を謝罪。医師の治療でも消毒液は使用しないのが現在の標準の処置であることを伝え、ご理解いただいた。
8	ひふみ保育園	2023年6月	(保護者電話にて)子どもがお昼寝の時のお部屋が寒いと言っていた。寒くなったら着られるようロッカーに羽織りものを入れた。	午睡中のエアコンの効き過ぎを謝罪。エアコンの設定温度をこまめに見直すよう、各クラスに共有した。
9	ひふみ保育園	2023年6月	(ゴミ収集業者より)ゴミ収集場前に保育園給食食材トラックが毎回停めてあり、ゴミ回収が出来ないため駐車場所を変えて欲しい。	ゴミ回収の妨げになっていたことを謝罪。給食食材トラックには今後別の場所に停めるようお願いし、同意を得た。
10	ひふみ保育園	2023年6月	(保護者より)祖父が土曜保育の先生から“ちょっとウンチが漏れた”と報告を受けた。帰宅後に母が衣服を確認したところ“ちょっと”の量でなく肩まで汚れていた。伝え方に不信感がある。その先生の土曜保育は今後利用したくない。	対応について謝罪、説明。胃腸炎が流行しており、衣服を洗わず丸めて袋に入れたため、衣服の他の部分まで汚れが広がり、誤解を招いてしまった。今後は汚れた箇所や量を詳しく伝達するよう心掛ける旨お伝えし、ご理解頂いた。
11	カルチャー保育園	2023年7月	(保護者より)子どもがよく噛まれているが、仲の悪い友達がいるのか。子どもが友達とぶつかり目の上が当たって、目つきに少し異変があったと聞いている、そういう時は保育士の判断ではなく病院に受診をしてほしい。	噛みつきを止められなかったことを謝罪。今後はすぐに状態を連絡し、受診の判断を仰ぐことを伝え、ご理解いただいた。

12	ひふみ保育園	2023年7月	(保護者より)“さよならの挨拶”がきちんと出来なかった本児に対し、お迎え対応の先生が少し乱暴に体の向きを替え“挨拶ちゃんどできるでしょ?”と言い、本児は大泣きしてしまった。文句ではないが、お伝えだけさせてもらいたい。	対応について謝罪。 強引に挨拶させるのではなく、意欲につなげられるよう、丁寧な保育を心掛けることをお伝えし、ご理解頂いた。
13	カルチャー保育園	2023年8月	(保護者より)肘にすり傷があるのを見つけた。迎えに行った時には何もそのことを言っていなかった。自分が連れて帰った時に怪我をする事は絶対になかった。	痛がる様子も見られなかったため怪我に気付かなかった事、視診をしっかり行わなかった事を謝罪。体操教室でほふく前進の動きがあり肘を使う動きであった事を説明。ご理解いただいた。
14	ひふみ保育園	2023年8月	(保護者より)お迎え時、すごい勢いでコートを揺らし、泣いている子どもを無理やり寝かしつけている先生がいて、あまりの光景にショックを受けた。他の先生方がどう思っているのか知りたい。	不適切な対応に謝罪。 激しくゆするのではなく、大泣きたら一度抱きかかえて落ち着かせたり、丁寧に関わるよう改善する旨を伝え、安心して頂けた。
15	領家保育所	2023年9月	(保護者より)乳糖不耐なので、保育園では牛乳を飲まないようになっている。帰りの対応の際、「牛乳をこぼしてしまったので着替えました」と言われた。牛乳を飲んだのかはわからないが帰宅後、下痢をしてお尻が荒れてしまい可哀想だった。	牛乳を飲んでいないことを土曜保育の担当保育士に伝えることを忘れてしまった。謝罪し、土曜保育のファイルの書類にきちんと書き、担当保育者にも再度伝える。
16	ひふみ保育園	2023年9月	(保護者より)午前中のミルクを飲んでからミルクを飲んでいないので、水分補給に麦茶を飲ませて欲しい。また、麦茶を飲んだら時間と量を連絡帳に書いて欲しい。	連絡帳にミルクを飲んだ時間と量しか記入していなかったため、今後は麦茶を飲んだ時間と量も記入すると説明した。
17	カルチャー保育園	2023年8月	(保護者より)肘にすり傷があるのを見つけた。迎えに行った時には何もそのことを言っていなかった。自分が連れて帰った時に怪我をする事は絶対になかった。	痛がる様子も見られなかったため怪我に気付かなかった事、視診をしっかり行わなかった事を謝罪。体操教室でほふく前進の動きがあり肘を使う動きであった事を説明。ご理解いただいた。
18	領家保育所	2023年10月	(保護者より)子どもに対して不適切な発言があったことを、後日直接保育士に話したが、クラスリーダーや主任・園長から何のアクションもなかった。園長へクレームとして申し出る。	保護者に再度謝罪し、今後の再発防止として、園内研修をしっかりと行っていくと伝えた。 不適切保育に対して、時間をかけて研修を行い、加えて保護者対応について誠意をもって対応することの大切さを折々に伝え実践できるよう取り組む。
19	本町保育所	2023年10月	(保護者より)「特定の子に複数回顔をひっつかれたことに対し、不安を感じ、原因の特定と今後の対策について具体的に教えてほしい」と連絡帳にて訴えがあった。	電話にて連絡帳の件を謝罪し、発生した原因と今後の対策について伝えた。
20	領家保育所	2023年11月	(保護者より)膝を擦りむいて帰って来ることが続き、保育者から帰りの対応でも伝えられない事が続いた。保育者の声掛けが不適切に感じた。保育士が0歳児を抱っこし、子どもたちを壁一列に座らせて立ったまま上から子どもたちを、見下ろすように話をしていた。不快な気持ちになった。	担任クラスリーダーが対応し、両親と話をする。内容に対し今後このような事がないようクラスでの伝達の共有など徹底する旨を伝え謝罪する。今後の対策とし、不適切保育の研修、個別での聞き取りや指導を行う旨を伝える。
21	カルチャー保育園	2023年12月	(保護者より)普段お迎え時に1日どのように過ごしていたかを伝えてくれるのに、土曜保育の日は先生が何も伝えてくれなかった。	保育士の対応についての謝罪と今後の対応の仕方についてお伝えし、ご理解いただいた。
22	本町保育所	2023年12月	(保護者より)園でまぶたを怪我し、アプリの個別連絡で写真の添付と「受診したほうがよいか？」と送られてきたので受診をお願いした。眼科受診との事だったが皮膚科受診を希望する中で「保護者が連れていくことは可能か」という話になり、受診したほうがいいのかと聞かれてお願いしたのでこちらで行くように促されたので不信感を覚えた。	今回の対応の不手際について謝罪し、普段怪我の対応をどうしているのかと質問されたので説明をした。
23	ワールド保育園	2024年2月	(近隣の方より)迷惑駐車についての連絡があった。	迷惑駐車についてお詫びをし、保護者の皆さまへ注意喚起の園内掲示と対象の保護者には駐車をしないように伝えたことをご報告し、ご理解いただいた。

24	カルチャー保育園	2024年2月	(近隣の方より)最近また迷惑駐車があり困っている。	謝罪し、今後も声かけ、見回りなど強化すると説明。
25	ひふみ保育園	2024年2月	(保護者より)本児が帰宅後、母親に「先生にトイレ行きたいと言ったら、しーって言われちゃったんだ」と悲しそうに伝えた。本当にそのようなことがあったのか話を聞きたい。	対応について謝罪。今後このようなことが起きないよう、子どもの立場で考えることの大切さをクラス内でも話した。
26	ひふみ保育園	2024年2月	(保護者連絡帳にて)先生に「体重が重いから抱っこしない」と言われたようで傷ついていた。悲しんでいる姿を見て苦しくなった。	対応について謝罪。日常の様子も伝えつつ、今後このようなことが無いよう気を付けていく旨を伝えた。翌日の連絡帳にて「沢山抱っこしてもらった！」と満たされて帰ってきた。ありがとうございました。」と記載あり。
27	領家保育所	2024年3月	(保護者より)お迎えの時に「○○君が相手にしてくれました。」と言われた。同年代で相手にしてくれたとは？そこまでのつもりは無かったとしても受け手として傷ついた。	不快に思わせてしまった事を謝罪し、研修などで対応時の言葉使いや保育の関りについてしっかり取り組んでいく旨を説明した。
28	本町保育所	2024年3月	怪我をした為、1ヵ月くらいは激しい運動や頭がぶつかるようなこと、衝撃を与えるようなことがないようにしてほしいと要望したが、担任が別の子の対応をしている際、他クラスの職員がぐずっている本児を抱っこしてお迎えに来た母に揺らしながら連れて行った時に「やめてください。」と母が訴えた。その後担任に「園への要望は保育所の職員全員で共有し周知しないと意味がない。本当に日中は激しい運動はさせていないか？」と話があった。	対応した職員、クラスリーダーの職員が謝罪し、今後は情報をしっかり共有、周知していく旨を伝えた。