

## 2022年度 苦情報告

2022年 8月 3日

匿名での苦情。

- ・登園自粛中は、産休育休中の方の登園は出来ないと言われた。
- ・自粛中の給食費の返金は無いのか。

対応

「登園をお断りしたり、拒むようなことはありません。そのように受け取ってしまわれるような伝え方をしていたら申し訳ありません。職員にも周知し、伝え方に気を付けていくようにします。給食費については、発注の都合上返金は難しいです。ご理解いただきます様よろしくお願いいたします。」  
コドモン(保育システム)にて上記回答を配信した。

にじいろ保育園

## 2022 年度 苦情報告

2022 年 12 月 7 日

お遊戯会衣装について

4歳児はダンスを行うにあたり、子どもたちに自分の衣装を選んでもらったところ、保護者より下記の内容の話があった。

- ・女の子の中で我が子だけパンツスタイルだった。本当はスカートが履きたかった。お遊戯会のやり直しはできないので、せめてスカートでの衣装の写真が欲しい。
- ・この件をお迎え時に話してきた職員が、デリケートな問題にも関わらず大声で話し出し、嫌な気分だった。
- ・担任と申し送りをした職員の2人は、以前から対応が気になっていた。

対応

- ・その日のうちにスカート衣装での写真を撮り、保護者へ渡した。
- ・担任と該当職員の2名がそれぞれ保護者に対し、不快な思いをさせたことを謝罪する。

改善

- ・子どもたちに何かを選択してもらう時は細かい点にも注意を払う。
- ・保護者対応はその内容等によっては場所を移すなどの配慮をする。
- ・保護者対応は話し方、言い方には気をつける。

ゆめいろ保育園

## 2022年度 苦情報告

2022年 7月 13日

園内に新型コロナウイルス陽性者が確認され、「自分の子どもだけ(クラス全体ではなく)が濃厚接触者に選定されたのはどのような基準なのか教えて欲しい。他の自治体では濃厚接触者の選定をしていないところもあるので、選定をやめて欲しい。何度も濃厚接触者になり仕事にならない。仕事がクビになるかもしれない。」とお迎え時に母親より口頭で要望があった。

お迎え時に説明するがご納得いただけず、母親が区に連絡をする。

対応

母親の要望である「濃厚接触者の選定をやめて欲しい」については、区の方針が変わるまでは選定を続けるが、「濃厚接触者になるリスクが高い食事と午睡の配置を他児と極力離して欲しい」については、極力席を離して対応することとなる。

2022年 1月 20日

今年度の下痢が出た際の園の登園目安として、『水様便から固形便になって24時間経過していること』となっており、下痢で早退した翌日は欠席したが、「下痢症状がある時に固形便になって24時間経過しないと通園できない理由を再度説明して欲しい」と母親より電話にて要望があり、その後母親が区に連絡を入れる。お迎え時に説明をするがご納得いただけず、母親が本部に連絡をする。

対応

令和5年度より、下痢の際の登園の目安を『原則として24時間以内に水様便が見られる場合は、登園をお控え下さい。(感染の恐れがないと医師の判断があった場合は除く)』に変更する。

亀戸第四保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

そらいろ保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ゆめの樹保育園

## 2022年度 苦情報告

2022年 4月 5日

3月の臨時休園について、「上の子のクラスが休園になった場合は下の子は連れてこないようにと、協力依頼があった。仕事をしているので、とても困る」とのこと。3月から3件ほど区へ苦情が入った。

対応

流行させたくないという立場はわかるが、誤解を与えるような言い方は避けるようにと区から助言有り。保護者への対応に迷ったら、必ず園長・主任に声をかけるよう職員に指示。

2022年 4月 8日

荒川区に兄弟関係で子どもを預けている保護者より、匿名での苦情。「兄弟でどちらかが濃厚接触者になったときは、2人とも休んでほしいと言われるが困る」とのこと。

対応

園では兄弟の保育を断ってはいないが、今後は丁寧に説明すると返答した。

2022年 5月 12日

遅番の保育士に対する苦情。お迎えに来た保護者が事務室に立ち寄り、「わが子がお迎えの時に塗り絵をしていた。いったん子どもを引き取ったが、『もう少しで終わるから』と子どもが言ったので、保育室に戻したところ、『もうお家でやってね。』と高圧的に言われ、子どもが泣き出してしまった。子どもの気持ちを大切にしていないと感じた」とのこと。

対応

翌日遅番担当保育士に経緯を確認する。一旦引き渡したが、戻ってきたので5分ほど待たつもありだが、塗り絵が終わりそうになく、コロナのこともあり終わりにしてくださいと伝えたとのこと。子どもの気持ちを大切に、迎えに来た保護者にも丁寧に対応するように指導した。その後、保護者に謝罪。

2022年9月14日

1歳児の保護者より、「登園時に子どもが他児に押され、スタイを引っ張られて嫌な思いをしているのでどうかしてほしい」とのこと。

対応

事務室だよりにて、「登降園時は子どもから目を離さないよう」と周知した。

2023年3月10日

匿名で荒川区保育課に入電。「短時間で子どもを預けているが、自分のクラスだけ16時に迎えに来るように言われている。他クラスは17時だというのに、納得がいかない。」

対応

職員会議にて、荒川区の短時間の基本保育時間が9時から17時であることを確認した。

にじの森保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

にじの星保育園



## 2022年度 苦情報告

2022年 10月 15日

にじの樹保育園の運動会の際、荒川区基準により子どもさんに対して2名まで参観をすることを掲示・お手紙配布などしていた。当日母から「小学校1年の子どもが一人で留守番をしている時に何かあったらどこが責任を取ってくれるのか」と言われる。

当日は父を自宅待機とし、小学校1年の兄と母で参観した。怒りが収まらない母は帰りにも、このシステムはおかしいと思うので荒川区に連絡すると行って帰った。

対応

荒川区に相談する。「会場にもよるが、低学年は入場できるように幅を広げてもいいのではないか」とのこと。2月のお遊戯会から低学年も保護者のもとで見ることができるようにした。

今後コロナウイルスが5類になるにあたり、ルールを見直していく必要がある。

2022年 11月 16日

0歳児クラス女児が10月より入園。慣れ保育を行うがずっと泣いてしまい、飲まず食わずの状態が続く。保護者ともやり取りし、11月くらいでも慣れ保育を伸ばしても構わないと話があったので、時間をかけて行っていた。10月末には給食を食べるようになったものの、午睡時間になると大泣きしてしまうことから保護者と再度話をし、祖父母も協力できるとの話から11月も少しずつ伸ばすようにしていた。

保護者が担任とのやり取りの中で、保育園に慣れない理由やアドバイスに関して保護者側や子どもを非難されているように感じた。その件と、慣れ保育はそんなに長くかかるものなのかなどを区役所保育課に入電した。

対応

後日保育課係長が来園されて園長・担任に聞き取り調査をおこなった。まずは園長・主任も協力してクラスに入って、職員の対応や言葉がけなども適切か見ていった。その後も園児がスムーズに体が休めるようになるまで、園長・主任が関わっていった。

今後新入園児の面接をしながら保護者と話を進め、どんな状態でも2週間で慣れ保育が出来るように対応し、どうしても時間がかかりそうな時は園長・主任も関わっていく。

にじの樹保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

竹の塚北保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ゆめの星保育園

## 2022年度 苦情報告

2022年9月21日

匿名で、保育内容について「年長児クラスのみ優遇されているのはなぜか」という内容の手紙が届いた。

対応

匿名だったので、回答書を作成し全保護者へ連絡通信アプリ《コドモン》で配信する。

ゆめの樹第二保育園

## 2022年度 苦情報告

2022年 5月 9日

登園してコートをセットしていたら、「年長さんになったら自分ですのよ。」と職員に言われ、子どもが泣いてしまった。「コートをセットするのは、子どもが行うことになっているのか」と問い合わせがあった。

対応

子どもが行うことにはなっていないので、その件を保護者に伝える。また上記対象職員には、担任が言っていないことは保護者に伝えないように指導をした。

2022年 5月 17日

「寝返りができなければ、17時半までしか預かることができないと祖母から言われたのですが、本当ですか？」と問い合わせがあった。

対応

そのようなことはないことを保護者にお伝えし、担任から保護者に直接話をするように指導をした。

ゆめの森保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ゆめの駅保育園

## 2022年度 苦情報告

2022年 6月 13日

第四公園の近隣住民より、公園で遊んでいる園児と男性保育士の声がうるさいと、越谷市役所に苦情が入る。

対応

第四公園で遊ぶ際は、幼児組1クラスまで。乳児組2クラスまでの利用とする。また、遊ぶ際は保育士の声の大きさに十分気を付けていくように園としての決まりを設け、対応した。

にじの駅保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ゆめの樹ベビー保育園



2022 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ竹の塚園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ武蔵浦和園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイラムザ園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ与野本町園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ北与野園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ上木崎園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ新都心園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ大成園



2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ亀戸園

## 2022年度 苦情報告

2022年9月15日

手足口病に罹患、登園可能基準を確認し登園したが、その際の園長の言動を見て不安になった。一度預けたが、仕事を調整し家庭保育とした。迎えに行った時に謝罪があり、納得はしたものの、第三者委員に連絡。繋がらなかったため本部に連絡。

対応

- ・再度、不安にさせてしまったことを丁寧に謝罪する。

改善

- ・保護者対応の話し方に気をつける。

ミルキーウェイ与野園

## 2022 年度 苦情報告

2022 年 10 月 3 日

「扇橋 1 丁目公園で遊んでいる声が騒がしい。遊具の音、子供、注意をする大人の声が騒がしく近隣の人間はみんな非常に迷惑をしている。以前(数か月前)にも同様の申し出をし、責任者の方が『ここは使わない、木場公園のほうを使うと約束した』と聞いている。約束を破らないでほしい。」と園に電話が入る。

対応

扇橋 1 丁目公園は代替え園庭になっており、利用しないという約束をした経緯はない。江東区に相談した結果、今後も利用する際は子ども達や保育者の声の大きさに気を付けるようにし、裏の公園に行く時は必ず園長か主任が付いていくようにし、避難訓練などは、今まで通り利用する。

2022 年 10 月 19 日

扇橋 1 丁目公園を利用していた際、住吉交番の警察官が公園に来る。近所から匿名で「子どもの声がうるさい」と 110 番通報があったとの事。

対応

- ・追いかけてこや、子どもが興奮してしまうような遊びは、木場公園のような周りに住宅がない公園で行う。
- ・子どもたちが落ち着いて楽しく遊べる工夫を行う。

2022 年 12 月 26 日

扇橋 1 丁目公園を利用していた際、住吉交番の警察官が公園に来る。前回同様、近所から匿名で「子どもの声がうるさい」と 110 番通報があったとの事。

対応

- ・子ども達の動きを予測して保育を行い、子どもが興奮してしまうような遊びは、木場公園のような周りに住宅がない公園で行う。
- ・子どもたちが落ち着いて楽しく遊べる工夫を行う。

## 2022年度 苦情報告

2022年 4月 25日

以前コロナ陽性と判明した保護者が園児を迎えに来た際に、玄関先で対応した保育士及び園長がコロナに関して大きな声で対応したので、「周りにいた人に聞こえてしまったのではないか。あの家はコロナ陽性だと思われたら困る。」と区と本部に苦情が入る。

対応

園長及び担当した保育士よりお詫びを申し上げる。また、代表より保護者に電話して話し合い、お詫びする。

今後は、園の中に入ってもらい、話しをするようにする。

ミルクィーウェイ与野本町ベビー園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ東大宮園

2022 年度 苦情報告

特になし

コスモス保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ステラ保育園

2022 年度 苦情報告

特になし

ミルキーランド保育園