

苦情解決への取組み状況（令和 4 年度）

	苦情受付年月日	苦情受付担当者	苦情内容	解決に至る対応（箇条書きでもかまいません）
横浜佐江戸	令和4年6月4日	内田	保護者から「お友だちにとんとんされて痛かった。」と子どもが言うので背中を見ると、Tシャツに靴の跡があったとお申し出をいただく。	状況確認後、担任、園長、保護者で面談を実施。日々の保育の見直しと共に、危機管理への意識の改善を行う。また、育休中の利用の仕方について保護者の意向を聞きながら、園方針をお伝えし、園で共通認識を図る。
横浜佐江戸	令和4年9月7日	内田	コロナ後遺症による休職期間中にお迎え時間を早められないかとの要望を受けたとお申し出をいただく。	コロナ渦で職員も不足し、園の運営も大変だった時期とはいえ、言葉の伝え方に配慮が足りなかったことを謝罪した。職員間での情報の共有を徹底していく。
横浜佐江戸	令和4年11月18日	内田	習い事のため、午睡時間にお迎えに行きたいと伝えたら、その時間は避けてほしいといわれたとお申し出をいただく。	ご家庭の事情を理解したうえで、子どもたちの生活リズムを鑑み、お迎え時間の変更等検討いただくことでご理解をいただく。
調布仙川	令和4年8月9日	柴田文子	保護者より、帰宅するとメガネが曲がっていたとお申し出をいただく。	普段、本児はホール活動中眼鏡をはずし、ケースに入れて管理をしているが、今般曲がった原因については特定できなかった。普段の状況を説明したうえで、今後も活動中のケース管理に配慮し、メガネのかけ方についても職員ができるだけ配慮していくとのことでご理解をいただく。
しんほそぐち	令和4年 6月	間宮	便をしたまま、降園する日がある。オムツかぶれの原因になるのでオムツ交換をしてほしいとお申し出をいただく。	オムツ交換時に出ていないこともあるので、時間や様子を見ながらオムツ交換をおこない、降園前にもオムツを確認するよう対応を周知徹底することでご理解をいただく。

しんほそぐち	令和4年 10月	宮崎 安藤	体操服を紛失したが、園で紛失した可能性が高いのと、残りの1年着用するのに購入はしたくないので園から貸与して頂けないかとお申し出をいただく。	紛失場所が不明だった為、寄付のリサイクル品を提供させていただく。
しんほそぐち	令和4年 11月	宮崎 安藤	作品展の作品数、展示の仕方についてご意見をいただく。	作品数を減らした理由を園長からしっかりと説明し、ご納得して頂く。 展示の仕方に関しては、初めての環境で苦戦したこともあり、保護者さまの気持ちをしっかりと受け止め、丁寧に謝罪した。 限られた空間での展示の仕方について職員会議で話し合い展示の仕方も考慮した上で作品の完成に取り組んでいくことを職員で周知した。
しんほそぐち	令和4年 11月	間宮 安藤	園長との面談の際、延長保育の時間に入ってしまったが、夕刻のおやつが提供されなかったとお申し出をいただく。	思い込みがあったことを保護者さまに謝罪した。今後は予め保護者・園長に確認することを徹底する。
しんほそぐち	令和4年 12月	宮崎 ↓ 安藤	おもらしで濡れた体操服・下着がそのまま入っていたため、鞆の中が濡れてしまっていた。担当の職員から連絡・謝罪がなかったことにも不信感が募ったとお申し出をいただく。	・職員間で共有し、汚れものが多い場合に使用するビニール袋を持って来ていただく様、統一した。 ・保育士としての基本的な振る舞い、口調等指導し、保護者へも理解をいただく。
しんほそぐち	令和5年 1月	間宮	産休中であつたにもかかわらず園からの連絡が職場に入り、迷惑が掛かった。よく確認してほしいとお申し出をいただく。	園側が保護者の産休期間を把握できていなかったため謝罪し、再発防止を徹底した。

しんほそぐち	令和5年 1月	安藤	兄弟のコロナ感染後の対応について園のルールが理解できないと苦情をいただく。	園の運営ルールに関して、ご理解を得ることが出来なかったため、別居のご家族が送迎する事で、受け入れ可能とし、納得いただく。
しんほそぐち	令和5年 2月	宮崎 ↓ 安藤	保育者の子どもへの声掛けの仕方が不適切だとお申し出をいただく。	幼児クラスの担任同士で話し合い、改めて子どもへの声掛けについて検討した。保護者に対して現状を伝え、謝罪し、肯定的な言葉を使った声掛けをしていく事を話し、理解をいただく。
しんほそぐち	令和5年 3月	成田	子ども同士の関わりの中で、子どもが嫌な思いをしている。該当する園児と出来る限り離してほしいとお申し出をいただく。	園での状況と詳細を説明した。また、可能な範囲で離すことを伝え、納得していただく。
横浜松見町	令和4年4月7日(木)	堀内	離乳食中期食の園児に対して、泣いている場合は、朝、夕、時間関係なく、ミルクの提供をしてほしいとお申し出をいただく。	保育園での提供しているタイミングもある事を伝えた上で、泣いてしまったらいつでもミルク提供と言う事は難しいけれど、保育士の方の判断で、「泣いている」=空腹と判断した場合は、できる限り臨機応変に対応する事を伝え、ご理解をいただく。
新砂田	R4年6月1日	武田	幼児クラスの方が、停めてはいけない時間に園の駐車場に駐車しているとお申し出をいただく。	個人的に声を掛けて、ルールを守ってもらうようお願いをした。
新砂田	R5年2月17日	武田	近隣の方より、園周りの一方通行の道路をスピードが出たままUターンする車がある。また、園の駐車場から出てくる車が左右確認をせずに飛び出してきたとお申し出をいただく。	園だよりにて保護者へ注意喚起を促した。
大阪歌島	令和4年8月3日	寺口香鶴代	近隣の方より保護者の方の路上駐車之苦情をいただく。	保護者へ注意喚起のメール文を作成及び園前の道路に停めないよう声掛けを行った。また近隣の方へ謝罪文を持参した。

東京入船	R3 10月下旬	主任（幼児担当）	・運動会から次の行事（親子遠足）までの間隔が近く都合をつけるのが大変だったとの苦情をいただく。	コロナ感染症の感染状況を鑑みて、計画したことをお伝えし、今後は配慮していくことでご理解いただく。
名古屋一社	令和5年3月3日	宮島	担任のものの言い方が高圧的であると苦情をいただく。コミュニケーションに問題があるとご指摘をいただく。	保護者と園長・主任とで面談。お話・思いを聞き、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。今後は園での状況もできる限り詳しくお伝えしコミュニケーションをとるよう改善を図ることでご理解をいただく。
福岡高宮	令和4年11月10日	瀧川	特定の職員の対応が悪いと感じる。また、以前から子どもに対してきつい言葉かけをしているのを度々見かけるとのお申し出をいただく。	園としては、子どもへの声かけに関して、「大人の都合にならないように、子どもの心に寄り添うように」と職員に日々指導しているが、今後も引き続きスタッフ全員が丁寧な関わりができるように指導を徹底していく。 今後も安心して預けていただける保育園づくりに努めていきたいとご説明し納得いただく。
浦和美園	令和4年9月7日	早川麻記子	「年長児との関わりについて、暴言や暴力を受けているらしい。なるべく関わりを持たせてほしくない」とご両親よりご意見をいただく。	クラス単位で過ごす時間を増やすことと、職員の配置を工夫することでご理解をいただく。
浦和美園	令和5年2月1日	早川麻記子	おむつ替え時のシートについて、使用する際どんな基準をもとにルールを決めているのか知りたいとお申し出をいただく。	ルールではなく、衛生面を考慮してその都度対応している。その都度お持ち帰り頂くことでご協力を頂きたい旨お伝えしご理解いただく。

安城桜町	令和4年6月27日	外田	登降園に関し、園の駐車場使用ルールを守っていない方がいらっしゃるのではないかと市に匿名で苦情の電話があったと保育課より連絡をいただく。	事前に保護者から近隣住民とトラブルがあったと園に報告があり、園駐車場使用ルールを守って頂くようお願いしていた旨を安城市に伝えた。また、使用ルールについては新入园児には手紙配布や在園児には園便り等で周知し知らせていることも市に報告した。
安城桜町	令和4年7月4日	外田	園の西側マンション前を走行して園の駐車場に入る保護者がいたり、バス通りに駐停車したりする保護者がいるとの匿名のお手紙を頂いた。	緊急メール等にて近隣住民からの苦情があったことを伝え、駐車場ルールを示した文面の手紙配信を行った。日々の対策では入园前に駐車場ルールについて手紙の配布と口頭説明。園便りで周知や園内にルールの張り出しをおこなっている。守っていただけない保護者に注意をうながした。苦情手紙の翌日には駐車場に立ち、使用ルールを守っていない保護者がいないか確認し、印刷した駐車場使用ルールを再度ひとり一人手渡しで配布し、声掛けご協力をお願いをした。
安城桜町	令和4年9月10日	外田	幼児クラスにて熱中症対策として保護者から担任保育士へ保育中水分補給を十分に行ってほしいと何度か伝えたものの家から持参する水筒の中身が減っておらず改善が見られないとお申し出をいただく。	水分補給のこまめな確認が不足していたことを保護者に謝罪。熱中症対策として必ず目視で水分補給をしているかの確認を行うようにした。また、幼児クラスでも水分補給を行う時間を設け、しっかりと熱中症対策を行うようにした。
安城桜町	令和4年1月10日	外田	保育士の伝達ミスにより保護者からの連絡事項が立て続けで周知されず不快な思いをしたとお申し出をいただく。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪。担任だけでなく他クラス保育士がクラスに入る際はミスなく伝達を伝える事や、事前に連絡帳の確認や担当した保育士に確認し保護者から受けた連絡は間違いなく伝えることを職員間で確認した。

安城桜町	令和5年1月20日	外田	玄関先で保護者が立っ続けで登園する時間帯に園内に入るのに時間がかかる時があるため、スムーズに電子錠を解除してほしいとの依頼があった。	防犯上玄関解除をモニター付きインターホンで管理しているが、子機を追加購入しスムーズに登園降園ができるようにした。
横浜日吉	令和4年8月お盆前	森	育休中で保育園に預けているが、お盆期間中はできるだけ家庭保育をお願いしたいと言われ納得できないとお申し出をいただく。	担任から説明後、園長と改めて面談を行い、説明不足だった点を謝罪する。 保育園は両親共に就労されていて家庭保育が困難な場合の利用が適正であること、また普段は下のお子様の世話により上の子と一緒に過ごす時間の確保が難しくなると思うので、この期間にぜひ上の子との時間を積極的に作って頂きたいとお話しする。 家庭での様々な事情もあると思うが、様々な方の協力があって保育園が成り立っていることをご説明し、ご理解頂いた。
横浜日吉	令和4年10月運動会後	森	行事の際、兄弟の参加は許可して欲しかった。預け先がなく両親で参加できず残念だったとお申し出をいただく。	園長から説明不足だった点、残念な思いをさせてしまった点を謝罪した。 コロナ禍での開催であり、開催場所の小学校の人数制限がかかっていること、感染対策として密集を避けるために人数を制限させていただいたことをご説明し、ご理解頂いた。
大阪谷町			苦情なし	

横浜綱島			苦情なし	
福岡東比恵			苦情なし	