

年	月	日	保育園名	苦情者	苦情内容	処理内容
2022	4	25	みさとしらゆり保育園	保護者	テラスにある支柱に子どもがぶつかる恐れがあるため安全対策をして欲しい。	マンションの管理組合に確認、マンションの理事会にて承認を受けてから、テラスにある支柱に安全ガードの取り付けを行った。
2022	5	23	ほほえみ保育園	保護者	微熱と下痢があり、お迎えをお願いした。保育園のお願い事項として解熱後24時間経過してからの登園と下痢が普通便に戻ってからの登園をお願いした所、整腸剤を飲んでいるせいでの下痢だとの事。保護者から24時間見た所で特に何も変わらないのだからその意味がわからないとの主張があった。なので次の日は登園させてほしいとの事だった。	朝の受け入れ時に保護者に体調の件や連絡事項はないかを細かく確認し、全職員に周知させる。また、少しでもいつもと違う様子が見られた場合はその場で保護者に確認する。
2022	5	31	ほほえみ保育園	保護者	前日の午睡中にトイレに行こうとした本児に担任が声を掛けた所、お漏らしをしまい保護者から午睡中にトイレに行くことはいけないのか、また話を聞くのはトイレから戻ってきてからでも良かったのではないかとの意見があった。更に最近、言葉遣いが悪くなっているのが園側に問題があるのでは？との意見も記入されていた。	保護者の認識に誤解が生じないように、しっかりと説明をする事と日頃から子どもたちの会話の中で悪い言葉が聞かれたときは正しい言葉を知らせて行く事を徹底していく。
2022	6	1	ほほえみ保育園	保護者	プール前の検便検査提出日に間に合わなかった為、次回の提出日に持ってくるよう伝えた所、帰宅したら催しているから排便したら今から持っていくと連絡があった。締め切りが本日の登園時であり他の園児の分は既に郵送済みの為、預かれない旨を伝えたが便を採取してしまったから預かれないのはおかしいと保護者から言われた。	締め切り期限があるものに関しては、掲示ではなく一斉メールなど必ず保護者の目に止まるもので周知をする。
2022	10	4	ほほえみ保育園	保護者	9月の延長保育料金の封筒を配布されたけれど、今まで聞いていた説明と違うということで、払うことはできない。封筒を保護者に配布する前に、書面ででも説明をするべきではないか。急に変更をするのではなく、1ヵ月おいて来月からとかにするべきではないか。	保護者に対し、延長料金のシステムを説明し集金袋を先に配布した事を謝罪し、ご理解いただいた。

年	月	日	保育園名	苦情者	苦情内容	処理内容
2022	11	8	ほほえみ保育園	保護者	お迎え時に待機している順と前後して引き渡しになっていた。待っていることに気づかれず、子ども共ども挨拶がなかなかできず、帰るまでに時間がかかった。引き渡し時に他児よりも話す時間が少なかった。	お迎えが重なる時間帯に玄関対応の保育者を2人態勢にする。各クラス、その日の出来事を出席表の上に書き、引き継ぎを細かく書いてそれを玄関対応の保育者は、保護者に伝える。
2022	11	11	みさとしらゆり保育園	保護者	散歩時2歳児クラス担任が、列からはみ出る子を押し戻そうとする姿が強く気になる。子どもたちに対する口調も煽るようだった。	該当するクラス担任には直接指摘を行う。子どもの人権・最善の利益を考え大切に接していくことを、職員全員、念頭に置き保育にあたることを周知共有した。
2023	1	27	みさとしらゆり第2保育園	保護者	子どもの首にみみずばれがあるが、いつできた傷なのかとの問い合わせがあった。	前日に舐揚げをしていて、他児のタコ糸が本児の首に擦れてしまってきた傷である旨、園に戻り患部を冷やしていた事を説明した。保護者に対して報告をしなかった事を謝罪した。ケガの初期対応の説明を行い、嘱託医に相談をし適切な病院を見つけ、保護者・担任と共に受診した。ケガの初期対応について職員に周知した。キズの後もなく完治
2023	2	22	ほほえみ保育園	保護者	昨日迎えに行ったとき「腕がいたい」と子どもが言った。保育士は何もなかったと言っていた。しかし、夜、病院へ行くと肘内症であった。保育士がひとりも気付かず送り出す点、子どもが痛いといえない環境はおかしい。直接あって説明を聞きたい。	保護者・園長・担任で当日の状況説明をし、謝罪した。その後緊急保護者会を開催し「不適切な保育」について説明。現在も保育園での改善・要望に対し、継続的に取り組む。継続中。