

「まつやま保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2022.9.12 (保護者)	お迎え時に、遅番担当スタッフが日中に眼鏡が壊れたかもしれない旨の説明対応を行う。しかし、状況が十分に把握できていない中での対応・実情が分かるスタッフが退勤して対応できなかったことで、保護者に不信感を与えてしまった。	対応：苦情当日朝に保護者に謝罪。その後、実情が分かるスタッフ及びリーダーで対応。スタッフより母に詳細説明。また、リーダーより園としての管理不足の謝罪。 改善策：破損等の報告に関して、自己判断せず、上司報告を行う。また、個人の物を破損等した場合は、現状維持し、勝手に直したりはしない。眼鏡の園での取り扱いやルールに関して、明確にし保護者と共通認識を行う。
2	2023.1.4 (保護者)	年賀状の宛名の漢字が間違っていた。	対応：クラスリーダーより直接謝罪。改めて新しい年賀状を渡させていただく。 改善策：名簿確認の際に、クラス内で必ず二重チェックを行う。また、特に新入园児に関しては慎重に確認を行う。

「まつやま中央保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2022.5.12 (保護者)	夕方迎えに行くと、髪の毛がぬれており、震えている姿があった。また、そのせいで発熱をしてしまった。担当スタッフも「自分でかぶってしまったんですよね」と笑いながら言われ、返す言葉がなかった。	髪の毛はタオルドライを行ってはいしたが、保護者への説明が不十分であった。 電話と面談にて、状況の説明を行った。 改善策：保護者の状況を理解し、丁寧な説明を行う。
2	2022.6.24 (保護者)	持参した袋の破損があった時の対応が残念に感じた。 また、他児とのトラブルで、原因をきちんと把握できているのか、不安を感じる。	面談を行い、状況説明と日頃の姿についてお伝えした。 改善策：子ども同士の小さなトラブルも見逃さず、対応する。また、スタッフが対応したことについては、ケガ等がなくても、保護者へ報告する。
3	2022.12.20 (保護者)	自分の子どもが欠席したクリスマス会で、子どもの衣装を無断で使われてしまったことが残念。 また、貸した家庭にも伝えてほしかった。	衣装については、担当が無断で他児に使用させてしまったため、謝罪を行った。また、貸した家庭には連絡はしていなかった旨を伝えた。 改善策：前日の衣装チェックを必ず行う。 イレギュラーなことは、すぐに上司へ報告する。

「まつやま大宮保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2022.6.17 (保護者)	ケガやトラブルについて、スタッフからの報告は無く、子どもから聞くことが多い。保育体制や安全管理に問題は無いのか？	子どもを見守る位置やスタッフ間の連携について確認。保護者へ謝罪と共に決定事項を伝達した。
2	2023.1.27 (保護者)	クラス投稿に使われる写真について、写っている子に偏りがある。また被写体への距離・角度などのバランスが悪い。	謝罪と共に、なるべく偏りが出ないようにする旨をお伝えした。

「まつやま松並保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2023.12.19	アレルギー除去について、連絡帳記入の必要性を感じられないこと、また、お預かりする時間について間違えた内容を伝えてしまったことで、クラススタッフとサブリーダーの対応に差があると感じさせてしまった。	面談し内容を訂正、謝罪する。

「まつやま百合ヶ丘保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2022.5.18 (保護者)	ケガが直り切っていない状態の為、園庭遊びの際にビーチサンダルを履かせてほしい。また、用意したビーチサンダルのサイズが大きい為靴の用意を…と依頼されたが、何足も用意するのは難しい。	保護者と面談を行い対応を決める。
2	2022.6.15 (保護者)	朝、保護者がオムツへの排尿を促している行為と、園でカップに放尿した行為を結びつけて話をされた事が腑に落ちない。(登園後パンツでの受け入れだが、スタッフがトイレに連れて行ってくれないのではないかと)	面談を行い、現状の対応について説明する。
3	2022.11.11 (近隣住民)	園の保護者用駐車場から出車する際、勢いが良い車が多く、怖い思いをしている。	保護者へ周知。 駐車場の出入りが多い時間帯に職員を配置し、注意喚起を行う。
4	2023.1.25 (保護者)	次年度のクラス担当から現担当を外してほしい。	コミュニケーションの取り方の改善。 保護者対応の際には必ず上司が確認する。