

【まつやま保育園】

| | 苦情発生日 (申出者) | 内容 | 対応と改善策 |
|---|----------------------|---|---|
| 1 | 2023. 5. 10 (保護者) | スタッフの日々の対応に不満があり、今回の声掛けでは悪意で声掛けされたと感じた。 | 保護者の気持ちを受けとめる。園内では、保護者対応の仕方等を再度確認し、丁寧にかかわっていくようにする。 |

【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 | 2023. 4. 11 (保護者) | 新入園児で慣れていないにもかかわらず対応が不十分である。 | 面談を行い、状況説明を行った。担当とのコミュニケーション不足が原因だったため、日々様子を丁寧に伝えていくようにする。 |
| 2 | 2023. 4. 27 (保護者) | 眼鏡の破損と目の周りの怪我について、友だちにやられたとの事。相手の保護者と話がしたい。また、園からの眼鏡に対する対応の相違があった。 | 面談を行い、状況説明を行った。眼鏡落下防止のベルトについての園と保護者の相違があったため、謝罪と訂正を行った。 |
| 3 | 2023. 5. 30 (保護者) | 野外調理のエプロン持参の日が不明瞭だった。もっと配慮してほしい。 | 園からの発信を確認していただけるように、個別対応を行っていく。 |
| 4 | 2023. 6. 9 (保護者) | 夏まつり実行委員会不参加について、スタッフの言葉に配慮が不足していた。 | 個々の家庭の状況を把握し、声掛けを行っていく。 |

【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 | 2023. 6. 27 (保護者) | 降園後に発熱していた。様子を細かくみてほしい。 | 定期的な視診は勿論のこと、常の健康観察を意識する。 |
| 2 | 2024. 2. 12 (保護者) | 先生が怖いと言っている。 | どんな状況であっても子どもに寄り添う姿勢を大切に、信頼関係を築いていく。 |

【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 | 2024. 3. 4 (地域の方) | 散歩時の人員配置について不足しているのではないかと。 | クラス単位で動く際、出席人数を考慮して基準値を下回らないようにスタッフを配置する。 |

【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 | 2023. 4. 18 (保護者) | 子ども同士のトラブルの際に子どものメンタルの対応をしっかり行ってほしい。トラブルになる子との距離を離してほしい。 | 面談を行い、実情をお伝えするとともに、園でできる範囲の対応について保護者と共有した。 |
| 2 | 2023. 6. 5 (保護者) | 子どもがいけないことをした時に咳こんで泣いている中注意をされていて悲しかった。一度落ち着いてから話をしてほしい。 | 母に事の経緯、スタッフの対応について伝える。誤解を招かないような対応についてスタッフ間で共有する。 |
| 3 | 2023. 8. 14 (保護者) | 出欠調査期間の出欠の相談を早めにしてほしかった。布団カバーの直しの依頼を早くしてほしい。 | 保護者の立場にたって、お願いごとなどは時間に余裕をもってお伝えするようにする。 |
| 4 | 2023. 8. 16 (保護者) | 泣いて登園した我が子にスタッフに放っておいてと強い口調で言われた。子どもも傷つくし、ショックだった。 | 誤解を招くような言動があったことを謝罪。子どもの立場に立ち、誰が聞いても誤解を招かないような言葉を使うようにする。 |
| 5 | 2023. 12. 1 (保護者) | スタッフが子どもの腕を引っ張りあげ子どもを叱責していた。 | 面談にて、経緯や対応について説明し、不安にさせてしまったことを謝罪。 個々が子どもへの対応を見直すとともに、スタッフ間で気になることは声に出し合うようにしていく。 |