

【まつやま保育園】

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2005. 9. 10 (保護者)	直接、保護者に対してお子さまの容姿について、スタッフが不適切な発言してしまったことについてご意見をいただく。	対応：保護者へ謝罪 改善策：対象スタッフへの指導
2	2025. 12. 12 (保護者)	怪我やトラブルについて事実をきちんと確認していないのに、事実と違うことを言い切ってしまうのは違うのでは？とご意見をいただく。	対応：保護者に謝罪 改善策：事実の把握、誤解が生じないような報告の徹底

【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	2025. 4. 2 (保護者)	ライオン組の午睡が無くなる事に関して、発信が不十分である。 (クラス日より、動画の配信が3/31・4/1だったため、4/1から午睡なしにするには周知・相談が不十分だった。)	対応：保護者へ謝罪 改善策：次年度からは、3月中に発信し、前もって本人保護者に相談する。
2	2025. 4. 16 (保護者)	特定の子に意地悪をされることが多いため、二人を分けて欲しい。 (これまでも何度も意地悪され、子どもも相手の子のことをよく言っていない。)	対応：園長・リーダーで面談を実施。 改善策：2人の関係性について、全体共有し、園全体で見守りを強化。また、2人のグループを離れた
3	2025. 6. 26 (保護者)	担当スタッフが休みの時、申し送りやコードモンの確認が不十分で、不安に思うところがある。	対応：母と面談し、不安な事心配事を聞き取り、全体に発信。 改善策：保護者からの情報を担当間で共有できるよう、共有のホワイトボードに書き込む。
4	2026. 3. 19 (保護者)	迎えの際、子どもがおしっこが出た状態で、パンツを持って歩いていた。 遅番担当にパンツを見せてアイコンタクトを送ったにも関わらず何も反応がなかった。まだ、1人でトイレが出来ないので対応してもらえなく可哀そうだった。きちんと世話をしてほしい。	対応：クラス担当から謝罪を行った。 改善策：他児の対応をしても、困っている子がいればすぐに声をかけられるよう配慮する。 難しい際は、他スタッフにヘルプを出す。

【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	2025. 7. 9 (保護者)	園で子どもがケガをした際の保護者への報告を、子ども自身にさせているスタッフがいますが、その方法は正しいのか？	対応：保護者へ謝罪 改善策：ケガやトラブルについては、スタッフが誠意を込めて謝罪と説明を行う。
2	2025. 10. 23 (保護者)	子どもの為とは言えど、「週末はゆっくり出来ると良いですね」や「ママとの時間が大事」と言われることがプレッシャーである。	対応：保護者に謝罪 改善策：その時々のご家庭の事情を配慮した上で、適切な対応をとる。

【まつやま松並保育園】

苦情なし

【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	2025. 10. 16 (保護者)	子ども同士のトラブルの際、子どもの言い分や気持ちを十分に聞かずに判断されたことで、不平等に扱われたと感じた。	対応：保護者へ謝罪 改善策：子どもの話を丁寧に聞き、事実関係を十分に把握したうえで、正確かつ公平に対応・説明するよう努める。