

【まつやま保育園】

	苦情発生日 (申出者)	内容	対応と改善策
1	2024. 6. 7 (近隣住民)	園から道を挟んだ反対側の畑に伸ばしているホースは危険なのでやめてほしい。	日中、畑に注水する際は必ずスタッフが付く。夕方等出しっぱなしにしないことを全スタッフで共有。 住民の方に謝罪。
2	2024. 10. 8 (市民からの匿名 電話)	園庭前デッキでパーテーション等もなく、おまるで排泄をさせていたので改善して欲しい。	デッキにおまるを持ち出さない。また、トイレの促しのタイミングを変更、外トイレ使用。個々の状況に合わせて変更。
3	2025. 3. 16 (保護者)	けがをした件に関して、相手の親は認知しているのか？加害児にこれまでどのように関わってきたのか？今後、どのように対策をするのか？	怪我の件について謝罪。園としてできることとできないことについて説明。また、相手の児童の現状について伝え、今後の園の対応についてもお伝えする。

【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	2024. 7. 25 (保護者)	とびひになりそうなため、水あそびをさせないでほしい、靴をはかせてほしいという要望を伝えたが、守ってもらえなかった。	保護者からの依頼で、受けたものに関しては、クラススタッフの共有を図り行う。 受けかねるものに関しては、事前に説明を行う。
2	2024. 8. 26 (保護者)	登降園時に、スタッフから大きな声で話しかけられ、家族が立ち止まざるを得ない状況になってしまうことに不快に感じる。	家庭により、コミュニケーションの受け取り方が異なることを、スタッフへ発信を行った。
3	2025. 2. 17 (保護者)	連絡帳の記載を読み、指摘をされているようで、苦しく感じた。	マイナスなことを伝える際には、口頭での伝達を基本とする。やむを得ず連絡帳に記載する場合には、文章を上司に確認してもらう。

【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	2024. 8. 19 (保護者)	1日に3着変色していた。今回は広範囲だったため理由を知りたい。	ハイター水が付いた雑巾と衣服が触れることの無いよう、各専用のバケツを用意した。
2	2024. 10. 28 (保護者)	同じ子に4.5回噛まれていたため、注意してほしい。また相手の親から謝罪がない。	グループ活動中は当児と担当で手をつないだり、そばについたりしてトラブル防止に努める。
3	2025. 2. 3 (保護者)	節分の鬼を怖がり登園を渋るほどであったが、行事参加に対する対応は適切だったのか。	豆まき行事の在り方を見直した。

【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	2024. 6. 6 (保護者)	連絡ノートを見てもらえているのか。	記載された内容について、返答忘れのないようにする。
2	2024. 7. 30 (市民からの匿名 意見)	熱中症警戒アラート発生の有無にかかわらず屋外活動をしており子どもの体調への影響が懸念される。	熱中症対策についての指針について保護者へ周知、暑さ指数 (WBGT) を目安に戸外活動時間を制限して活動する。
3	2024. 12. 18 (保護者)	怪我の報告が遅かった。	クラス担当だけでなく、子どもの変化など変わった様子が見られた際はスタッフ間で共有し、状況によってはすぐに保護者へ連絡をする。

【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	2024. 4. 12 (保護者)	登園時の受け入れ後、母を後追いしてしまった子どもをすぐに迎えに来て、しっかり受け入れを行って欲しい。	本児が母と離れがたい時は、スタッフが抱っこをするなどして受け入れをし、母と離れられるようにする。