

「まつやま保育園」

	苦情発生日 (申出者)	内 容	対応と改善策
1	2021. 4. 1 (保護者)	キッズリーの連絡帳の書き方(内容)について不快に感じた。今までも同じようなことがあったので改善してほしい。	保護者へは、電話を頂いた際に園長より謝罪。また、お迎え時に直接、園長・クラススタッフから説明と謝罪を行う。 改善策：上司の指示が伝わっておらず正しい対応が出来なかった。そのため、上司の指示は守る。また、マイナス関係の報告はなるべく口頭で丁寧に行う。慎重に回答をしないといけない内容については、必ず上司等の確認・決裁をもらう。
2	2021. 4. 7 (保護者)	2020年4月に入園してから当時の担当や新クラスの担当から自分の子どもが発達に問題があるような発言を継続的にされてきたことがとても苦しかった。気持ちを理解してほしい。自分の子どもにとっては「まつやま」はレベルが高すぎると思っている。今後、どのようにしていけばいいかわからない。専門職として適切なアドバイスをして欲しい。園のルールなど説明不足なことも多いので改善をして欲しい。	保護者へは、すぐに園長が電話。その後、面談(園長とサブリーダー)を行い、謝罪と事実報告・園説明・今後のルールなどについての取り決めを行う。今回の件に関する内容の職員周知及び今後の対応についての会議開催。また、市役所に連絡を入れ本件について情報共有を行う。 改善策：本児の様子については、直接母へ報告する。必要以上にネガティブな発言は園として避ける。母と定期的及び必要に応じて面談を実施。市役所や父との連携も強化する。
3	2021. 5. 6 (保護者)	子どもの発熱時の対応が前年度と変わったことに納得がいけない。子どもの熱を測る際は一度ではなく、水を飲ませたり時間や環境を変えたりしてから再度測ってほしい。また、お迎え時に測ったら下がっていたのに次の日登園できないということも納得できない。仕事に行けないことで職場の信頼を無くすことや経済的損失なども大きい。	保護者へは、園長・サブリーダーで面談を行う。前年度と変わってしまった件について、引き継いでいなかった部分に関して、謝罪。園の方針や考えも伝えながら、今後は引き続き前年度の対応を継続することを伝える。 改善策：37.5℃の発熱に関しては、ひよこ組の時の対応を継続する。37.5℃の際は、検温後30分ほど様子を見て、水分補給や落ち着いた環境で過ごし、再検温する。また、一度目の検温の状況をキッズリー等で報告する。
4	2021. 8. 27 (嘱託医)	内科健診のもれ者と入園前健診の保護者で、事前に予約が必要ですか？と電話で問い合わせしてくる方が多い。どちらも以前から予約なしという約束になっているので、保護者にしっかり周知してほしい。まつやま保育園だけでなく、松並保育園か百合ヶ丘保育園かもしれないので、3園ともに周知してほしい。緊急事態宣言等の影響で午前中は休診していることが多いため、来院する際はインターネットで休診の確認をしていただくことも合わせて保護者に伝えてもらえると保護者の負担減になると思うのでお願いしたい。	問い合わせの数としては、内科健診のモレ者の方が入園前健診よりも多いようだった。そのため、特にモレ者に関しては周知をしっかりと行う。
5	2021. 11. 10 (保護者)	11月4日に他児とトラブルになった際に、自分の子どもが顔に傷を付けられた。担当から連絡帳でケガに気づけなかったとの謝罪はあったが、その後、園長からも保護者からも謝罪がない。情報共有ができていないのか？同じ子とのトラブルが続いているので、事前に防ぐことはできないのか。	保護者へは、園長より事実報告と謝罪を電話で行う。お迎えの際に再度事実報告と謝罪を園長・クラスリーダーで行う。また、関係園児の保護者に事情の説明も行う。 改善策：上司報告を怠らない。トラブルがあった際は、仲裁・両者の視診等もしっかり行う。また、爪の管理を保護者へ徹底してもらう。

「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	2021. 4. 16 (保護者)	靴を絶対に履かせてほしい。また、薄着すぎて手が冷たいので、もっと暖かい服装にしてほしい。	靴・厚着で対応していたが、シャワーで入室した直後で手が冷たく不安にさせてしまった。 母の思いを十分に聞き取り、希望に寄り添い、時間をかけて薄着・裸足のメリットを伝えていく。
2	2021. 6. 18 (地域の方)	園駐車場に出入りする車が、飛び出してきたり、ウィンカーをつけずに曲がることがあり、危険である。	保護者・職員に向け、交通マナーについて注意喚起を実施。 市役所へ、見通しの悪さの改善のためにカーブミラーの設置の要望をあげた。
3	2021. 10. 7 (保護者)	鉄棒から落下した際の対応について、保護者への連絡や環境設定が不十分ではないのか。	頭部へのケガについては、保護者に連絡し、判断の相談を行う。 鉄棒の下には、マットを敷きゾーンで見守る。 見守りができない際には、マットを鉄棒にかけ使用不可とする。
4	2021. 12. 10 (保護者)	クリスマス会の観覧ができないのは、おかしいのではないかと？ また、観覧ができる方法を考えたり、保護者アンケートをとってほしかった。	中止とした経緯を丁寧にお伝えした。 また、アンケートについてはご意向を聞くことはできるが、そこに沿うことができない場合も多くあり、検討した結果あえて実施しなかった旨を伝えた。
5	2022. 2. 28 (保護者)	ケガの対応について、「確認します」と言われ、すぐに連絡がくるものと待っていたが連絡がなかった。	青アザ等は時間が経ってから出てくる場合があるので、その日の様子をキッズリー等で細かく伝えていく。 ケガ等で問い合わせがあったものに関しては、持ち越すことをせず、迅速な問題解決を行う。

「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	2021. 5. 28 (保護者)	お迎えの際に他児の行動に関してスタッフからの指導がなかったため、指導して欲しかった。	担当が保護者に謝罪。スタッフは他児の行動に対してはその場で指導するよう全体周知する。また、引き渡し時の子どもの行動把握を徹底していく。
2	2021. 8. 26	布団庫に居る際に外から鍵を掛けられて一時閉じ込められた。	担当から保護者に謝罪。スタッフは扉を閉める際は、必ず誰もいないことを確認してから施錠することを全体周知する。

「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	2021. 8. 23 (匿名)	送迎でヨークタウンの駐車場を使用している人がある。駐車場はお店を利用する人のもの、ルールやマナーを守ってほしい。	ヨークタウン店長へも苦情の件について報告・相談。外部の方が見てもわかるように、許可を頂いて駐車場を利用していることがわかるよう、駐車場許可証をダッシュボードに掲示するように変更をし継続して駐車場を利用させて頂いている。

「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	2021. 6. 10 (保護者) 市役所経由	毎日のようにケガをしてくる。皮膚が弱く切れてしまうため、園庭でサンダルを履いて欲しいとお願いしたが、履かせてもらえない。入園時に提出しなくてよいと言われた書類を、後から提出するよう言われた。保育室が暗く感じる反面、事務所が明るすぎる。園の方針で子どもたちに薄着を推奨しているのに、大人は暖かい恰好をしていて説得力がない。園に合わないのではと言われた。	保護者へは、園長、リーダーで面談を行い、不快な思いをさせたことへの謝罪、事実報告・園説明・今後の対応などについての取り決めを行う。 今回の件に関する内容、対応の職員周知を行う。 改善策：誤解や行き違いが生じないよう、丁寧な関わり、説明を行う。また、両親に伝わるよう口頭だけではなく、連絡ノートでやりとりをする。ケガに関してはゾーンを組んだ保育を徹底し、該当園児が満足できるよう遊びを工夫する。
2	2021. 7. 27 8. 6 (近隣住民)	駐車場の車のドアを閉める音が騒音に感じる。静かに閉めるようにしてほしい。	職員、保護者に内容を周知し、ドアを静かに閉めてもらうよう協力していただく。
3	2021. 8. 6 (保護者)	子どもの噛みつきを防ぐためにおんぶするのは、保育園側の対応力、保育力の問題なのではないか。	保護者へは、不快な思いをさせたことへの謝罪をし、改めて対応を説明する。
4	2022. 2. 1 (保護者)	任意のPCR検査を受けた際、結果が出るまで登園できないのは困る。	職員全員が対応を理解し、情報共有をしっかりと行う。