

日付	苦情・ご意見	回答内容
令和 2年 4月 6日	保育室や共有スペース(絵本コーナー等)の埃が気になる。 ※匿名でのポストへの投函	差出人不明の為、直接の回答はできなかったが、開園前の朝の準備で共有スペースの掃除を取り入れ、各クラスの清掃も徹底するように職員に周知した。
令和 2年7月28日	幼児クラスの朝の合同保育が9時までだと密にならないか？とのご指摘を頂いた。	8時30分の段階で5歳児クラスは自室に移動し、少しでも人数を少なくするように対応した。
令和 2年 7月28日	子どもを預かりたくない雰囲気を出された。	保護者と主任保育士が面談し、話を聞き、クラス担任にも保護者の気持ち等をしっかり伝え気を付けるように指導した。
令和 2年 8月 4日	下痢で呼び出されるが小児科では問題ないと言われどうしていいか分からない。	0歳児の離乳の時期の便の状態等を資料と共に再度確認させ、しっかり状況判断するように話した。
令和 2年 9月 1日	給食の写真を大人の物ではなく、子どもの物に替えてどうか？	0歳児の離乳食以外で1～5歳児をランダムに掲示するように変更した。
	朝のおやつ(市販のお菓子)が0歳児にはふさわしくない	公立保育所のおやつを参考にし、内容の変更をした。
令和 2年 9月 8日	職員の子どもの呼び捨てやあだ名等で呼ぶのが気になる。 ※緑区支援課に頂いたご指摘	職員への周知徹底。
令和 2年 9月23日	給食の献立について、アレルギー児の対応について、全くできていない	園長、調理室職員、主任保育士を含めて保護者との話し合い、また保育課でのアドバイス等を頂き改善していく。またしっかり職員間で共有をしっかりとる。
令和 2年10月16日	発熱で呼び出されが、帰宅後は熱はない。乳児は体温が高めだと思いが・・・休む方向に話をされてしまい困惑している。	保護者と主任保育士で話をし、保護者の気持ちを聞き、クラス担任にも保護者の気持ちや現状等を伝え、子どもの状況をしっかり見て対応するように伝える。
令和 2年10月20日	体操教室が嫌で保育園に行きたくない。	担任、体操指導者、保護者で面談、状況などを話し誤解のある部分や、誤解を招いた伝え方を謝罪。家庭としっかり連携を取り見ていく。
令和 2年11月25日	お迎え時に幼児クラスの子が廊下やテラスに出てきているのに、職員が対応してくれない。危ないのでその子たちに声を掛けるが聞いてくれず、どうしていいか困ってしまっ。またその状況に職員は気付いているのか？心配になった。	対応して頂いたことに御礼と謝罪をし、職員にも共有し対応はこちらであることを周知徹底した。また決まったクラスの子どもたちなので、担任と子どもたちで勝手に保育室は出てはいけないことを確認し合った。

日付	苦情・ご意見	回答内容
令和 2年11月30日	匿名の電話にて、祖父母と母で車で送ってくる家庭(女兒・男児の園児)の車の運転が荒くて危ない。不必要にクラクションを鳴らされたり、スピードも出ている怖い。小学生の登校時間にも重なるので、なおらないならスクール時間帯の月極駐車場の利用をやめてもらいたい。警察に車種・ナンバーは通報済みとの内容。	謝罪をし、登園時間と車種、ナンバーでこちらも該当家庭を探して、話をすることをお約束する。該当家庭には丁寧に話し、警察からも入電があったとのことで今後は気を付けて下さるとのこと。
令和 2年12月23日	友だちからやられる怪我(引っ掻き等)が多すぎる。話を聞いていると、いつも同じ相手のよう。今は小さい怪我だが今後これが大きい怪我につながるかが心配。相手だけでなく自分の子も手を出していないわけではないということも、怪我が起こるのも理解はしているがそれでも多すぎると思う。	謝罪をし、保護者の気持ちをしっかり聞き、クラス担任はもちろん、相手のご家庭にも爪を切って頂くだけではなく最近の様子なども話すことを伝える。後日、相手の子の保護者が忙しく母が不在が多いなどややお子さんの不安を抱えていることも伝えるとやや原因が分かり理解してくれた様子。、クラス担任からも謝罪をした。
令和 3年 1月 6日	駐車場内での保護者同士(父と祖父)のトラブル。駐車場の使い方が原因で祖父側が父側を一方向的に怒鳴りつけ、またその際、足を蹴られたとのこと。相手(祖父側)は園の調理員の家族ではないのか?(車種、ナンバーを控えていた)だとしたら、なおさらありえない事態とご立腹で、上司を含めた話し合いと相手からの謝罪を求めるとのこと。園側も駐車場の利用に関して、しっかり周知して欲しいとのこと。	父側が車種、ナンバーを控えていたこともあり、父側が言うように園の関係職員と判明。職員には厳しく注意をし、家族内でしっかり話してもらおうようにした。後日、該当職員から謝罪し、今後について話し合った。園としては駐車場使用の掲示とマチコミを流し再度利用方法を周知した。