

日付	苦情・ご意見	回答内容
令和 3年 4月 5日	系列園の職員が顔を合わせても挨拶等がないのが気になる。	保護者へ謝罪し、系列園の園長にも報告し、対応をお願いし、即職員へ周知し対応してもらった。また自園の職員にも気を付けるように周知した。
令和 3年 4月27日	1歳児保護者よりお迎え時に一言、二言でも園での様子を話してほしい。また朝の受け入れ時も職員によっては迎え入れに来てくれない人もいる。	保護者への謝罪と今後の対応について説明。職員には普段から保護者とコミュニケーションをとることを再度、周知・徹底するように該当クラスだけではなく全体に周知した。
令和 3年 7月 1日	5歳児女児の保護者から同じクラスの男児におしりを見られるとのこと。担任も知っているとのことなので対応をきちんとして欲しい。	保護者への謝罪と担任から聞いた状況の説明。また今回はピアノの陰だったということで、保育室の死角をなくすよう、ピアノは使わない時は壁に付けて子どもたちが入れないようにする等、今後の対策もお伝えした。
令和 3年 8月19日	1歳児保護者より朝の引き渡し時に、子どもが泣いているのにわざわざ見送り(保護者へバイバイ)はいらないので、子どもの気を早く反らしてほしい。	該当園児は保護者の要望通り、引き渡されたら好きな遊びに誘い気をそらすよう職員に周知し、また子どもの状況によって臨機応変に対応することも周知した。
令和 3年 8月19日	幼児クラスの朝の合同保育が気になる。(蜜ではないか?)	幼児クラスは9時までの合同を8時30分には各クラスに分かれるようにした。翌日から即対応したことで、対応の速さに感謝された。
令和 3年 8月20日	2歳児女児保護者より、男性保育士が入職したが、女児に対してどこまで(着替えや排泄補助等)やるのか?また排便の交換はできればやめてほしい。	男性保育士本人も働くうえで、女児の保護者からこのような声が上がることがあることも理解したうえで、働いていることも話し、特に女児への対応は年齢が上がる程、園でも配慮はしていく旨を伝え理解を頂いた。
令和 3年 8月26日	5歳児保護者より特にお迎え時に、同じクラスの男児からあることないことと言われることや、それによって保護者の中には仕事を早退し、男児と顔を合わせないようにしている保護者もいることをわかってほしい。	保護者の思っていることなどすべて聞き、担任から聞いた分かる範囲のことなどはお伝えした。後日、早くお迎えに来ている保護者にも話をきいた。お迎え時は該当男児が保護者に話に行きそうな時は気をそらすようにしたり、できる限りの対応をしている。
令和 3年 9月 8日	5歳児男児保護者より、子ども同士のけんかは仕方ないが、怪我をさせて相手の親は怪我をさせたことを知っているのか?	園であったことは双方にお伝えしているが、双方に相手の名前等はあえて伝えていない。怪我によっては双方にお伝えすることはあるが、あくまで園で起きたことは園の責任ということをお伝えした。
令和 3年10月23日	4歳児男児保護者より、子どもの呼び方(あだ名・呼び捨て)が子ども自身が嫌だと言っている。	謝罪すると共に子どもたちと職員にも、名前に君をつけて呼ぶように話をした。

日付	苦情・ご意見	回答内容
令和 3年11月16日	1歳児保護者より数日前より、おしりのかぶれで排便交換時に痛がるのお話を頂いていた上で、お迎え時にちょうど排便を取り替えていたので、おしりの様子等を聞いたら、全然大丈夫だったと返答。しかし帰宅後に確認したら、本人も痛みを訴え、おしりも変わらず赤くかぶれていた。ちゃんと見て欲しい。	謝罪し、該当職員だけではなく他職員にも周知した。
令和 3年12月13日	2歳児保護者より発表会の観覧が、保護者(大人)だけなのが理解できない。兄弟はなぜダメなのか、ダメならもっと早く行ってほしかった。	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点であることを、丁寧に説明し理解して頂いた。