

日付	苦情・ご意見	回答内容	園名
令和 4年 4月	0歳保護者より。今まで見たことないぐらい泣いている。園での様子をもっと詳しく教えて欲しい。	母が不安に思っていることを聞き、その日の様子を詳しく伝え、翌日以降はクラス職員にも連絡ノートだけではなく、コミュニケーションを取りながら口頭でも様子を伝えるよう話す。	保育園ナチュラル
令和 4年 4月	5歳児保護者より。コロナで休園や自宅待機での健康観察が続いていることもあり、保育園に行き渋る。朝も担任は優しく受け入れてくれるが、朝の職員によっては何もしてくれない。できれば手を貸してほしい。	謝罪と行き渋る理由が他に(クラスのことで気になることなど)行きたくない理由を話していないか?など聞きながら保護者の思いを聞いた。その日の該当職員には保護者の話をし以後対応するように伝えた。	保育園ナチュラル
令和 4年 4月	昨年、在園児として出席した卒園式の写真で、前列の子にかぶってしまい、見えない写真が多いので、もう少し席順など配慮してほしい。	保護者にまずは謝罪し、席順等の経緯など状況をお話した。今後の行事等、なるべくお子様一人ひとりに配慮し、配置など決めていくことを伝えた。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 4年 4月27日	0歳児保護者より。前日、排便で汚れた下着を水洗いしてもらいありがたいが、固形物が残っていたので、それも流してほしい。	謝罪しクラス職員には保護者からの話を伝え、以降は気を付けていくように話した。	保育園ナチュラル
令和 4年 5月	朝登園すると、ある1人の子が近づいてきて、乱暴に引っ張ったり、無理やり押ししたりする姿が見られる。本児も嫌がっているが、職員は気づかなかったり、声を掛けていない様子。もう少し声を掛けたり、気づいて止めさせてほしい。	保護者へ謝罪し、今後の対応や気をつけていくことなどを説明。職員にも状況を周知し、子どもたち同士の関わり方や受け入れ時など気をつけるように伝えた。子どもたちが気持ちよく保育室に入り、笑顔で登園できるように工夫していくことも合わせて伝えた。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 4年 5月27日	1歳児保護者より。おやつ・給食時の口拭きタオルが濡れたまま、帰宅時までジップロックに入れてるのは衛生的にもどうか?	今まで保護者から衛生面でご指摘を頂いたことがないことを、説明した上で気になるようなら本児の物だけオスバン等で消毒して持ち帰る対応を提案したが、今まで通りでいいとのこと。その後、園だよりでジップロックをこまめに交換する、濡れているものはすぐに袋から出すなど保護者全体に周知した。	保育園ナチュラル
令和 4年 6月	水筒のお茶が減っていないことが多いが、飲んでいるのか?飲んでいないのであれば、声を掛けて飲むように促してほしい。	保護者に状況等を確認し、こちらでも声を掛け、しっかり水分補給できるようにしていくこと、水分補給の時間を生活の中にさらに設けていくことも伝えた。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 4年 6月	連絡ノートを間違えて他の子のかばんに入れられてしまい、見られたらと思うと不安、個人情報等の問題、気をつけてほしい。	保護者へ謝罪し、今後の対応や気をつけていくことなど説明。職員全体にも子どもたち一人ひとりの物の取り扱いに十分気をつけていくことを伝え、周知した。	保育園ナチュラル 浦和園

令和 4年 7月	洋服のワンピースやヘヤピンの着用や使用は安全上、不可にしているが、着ている子やつけている子がいる。再度、保護者に周知したり、園としてのルールの徹底。守っているご家庭もある。	保護者にまずは謝罪し、園としてのルールを職員で改めて整理、確認し、保護者にもご協力をお願いした。着用したり使用している子への対応なども職員で共有した。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 4年 7月13日	0歳児保護者より。特定の保育者の態度がそっけない。	謝罪とともに他に思っていることなどないか聞いた。該当の職員にはマスクということもあり、表情が見えない分、話し方や目元に気を付けるよう個別に話し、また全職員にも周知した。	保育園ナチュラル
令和 4年 9月 1日	軽自動車専用駐車場に普通車を停めていたため、普通車が出られない事態があった。	保護者の皆様に掲示と「まちこみ」で駐車場の使用の注意喚起をした。	保育園ナチュラル 上尾本町園
令和 4年10月	運動会当日。 今回の運動会は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各ご家庭、保護者の方2名まで(小学生は含む)の参加をお願いしていたが、在園児の小学生の姉、父、母3名で来られていた為、声を掛けしたが、納得していない様子。なぜ各家庭に小学生を含んでいるのか、小学生1人を家に置いていくことは心配だ。保育園で決めていることなのか？法人全体でそうしているのかなど聞かれた。今後検討してほしい。	保護者にまずは謝罪し、園としてのルールを職員で改めて整理、確認し、保護者にもご協力をお願いした。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 4年11月24日	軽自動車専用駐車場に普通車を停めていたため、普通車が出られない事態があった。	保護者の皆様に掲示と「まちこみ」で駐車場の使用を再度お知らせした。	保育園ナチュラル 上尾本町園
令和 5年 1月	絵の具などを使って、体全体に塗ったり、思いきり遊ぶなど、お家ではできない体験をやってもらいたい。	貴重なご意見にお礼を伝え、楽しく園生活が送れるよう、色々な体験を通して楽しめるように、活動を工夫していくことをお伝えした。	保育園ナチュラル 浦和園
令和 5年 1月19日	駐車場で保護者同士のトラブル。駐車場で遊んでいた園児が他児の家庭の車に傷をつけられたとのこと。傷に関しては当事者同士だが、今回、傷をつけたご家庭の園児たちは毎回、スロープや駐車場で遊んでいる。園からもお願いをしているのに、守らないもおかしい。	事故に関しては園が直接、介入できないことは説明し、保護者の思っていること等きいた。掲示やマチコミで事故の報告をし、再度お迎え時はお子さまから目を離さないこと、スロープや駐車場で遊ばないことをお願いをした。	保育園ナチュラル
令和 5年 2月16日	0歳児保護者より、食事用のエプロンに食材が残っていて汚かった。綺麗な時もあるので、気を付けて欲しい。	謝罪と共に、0～2歳児クラスは食事のエプロン・口拭きタオルは水でゆすいでお返しするようになっているので、再度、職員には徹底するよう周知した。	保育園ナチュラル