

## 苦 情 一 覧

日付	主訴	内 容	対応者	対応
H29.4.4	担任の対応について	《保護者から》 他児に噛まれたことを帰宅後本児から聞く。保育士から状況等の連絡は無かった。 保育士から状況説明等の連絡が欲しい。 担任の勤務時間帯で状況報告が出来ないのであれば、連絡ノート等にその旨の記入をして欲しいとの訴えがあった。	担任	連絡不足を謝罪し、今後の保護者への連絡方法(保育士間の申し送り、連絡ノート記入内容等)を気をつけていく旨を伝えた。
H29.5.13	園全体の対応について	《保護者から》 ・朝夕挨拶をせず無表情な保育士がいる。 ・夕方の降園時、保育をしている保育士が保護者への連絡事項を伝えているが、保育を中断しなくてもいいよう、時間帯の段取りを考えた方がいいのではないか。 ・登園時、登降園表が所定の場所になく記入が出来なかった時、園長から謝罪があったが、担任から謝罪がなかった。 ・送迎時に子どもの元気がないと心配になる。(分園から本園へ来て人数も増えているので)きめ細やかな保育の対応が難しいのではないか。 ・降園時、使用済み紙パンツが無く、担任に確認した際、無記名の紙パンツがあり、「多分これではないか?」との返答があった。担任の排泄確認はどうなっているのか?等の訴えがあった。	全職員	不備や不適切な対応を謝罪し、進級に伴い、集団の数が増えていくので、全職員できめ細やかな保育をしていくよう努めていくこと、また全職員の保護者に対する挨拶等の対応を、丁寧に関わっていくよう改めて周知徹底する旨を伝えた。
H29.5.26	担任の対応について	《保護者から》 ・担任から本児の様子やエピソードを聞いた際、本児に対する担任の関わり方が冷淡に感じるとの訴えがあった。	担任	保育士の保護者への伝え方と、子どもへの関わり方を謝罪し、保育士の保護者への伝え方に配慮していく旨を伝える。 また職員は日常保育の中で丁寧に愛情を持って対応していることを、色々な事例や、日々の報告の中で伝えていくようにする。
H29.6	園の環境について	《近隣住民から電話》 テラスや園庭で、園児が大声で叫ぶことをやめて欲しい。	園長	配慮不足を謝罪し、今後近隣住民への影響等を考慮し、保育の内容や環境を考えていくように職員へ周知徹底した。
H29.9.11	子ども同士の関係について	《保護者から》 本児から、他児との関わりが上手くいっていない旨を聞いた。大切な時期に悲しい思いをしているので、その都度丁寧に対応してほしい。	担任	子どもたちの関係を丁寧に見ていき、子どもの気持ちを考え適切に対応していく旨を伝えた。
H29.9.12	担任の対応について	《保護者から》 ・個人懇談で担任から、子育てに関する話があったが、その内容に納得が出来ない。長時間保育も批判をされているように感じた。そう思われて関わられている本児は保育園で楽しめていないのではないか。また懇談では、子どもの成長や楽しいエピソードが聞きたかった、との訴えがあった。	担任 園長 主任	園長・主任・担任より、保護者へ謝罪し、伝え方等、配慮し、改めて信頼関係を築いていけるよう努めていく旨を伝える。 職員は、保護者へ伝える言葉が聞き手にどのように伝わるかを考え、子どもの成長やエピソード等も、きちんと伝え保護者との信頼関係を築いていく。また、個人懇談で話す内容に気をつけ、家庭を批判するような言い方にならないように考慮する。長時間保育についての考え方、受け止め方を再度考える。
H29.12.20	園の対応について	《保護者から》 ・写真販売の枚数が子どもによって不公平がある。 今後どのように対応していくかを聞きたい。 ・5歳児の大切な時期だから子どもの様子を丁寧に伝えて欲しかったが、担任からの話がない。 ・開園当初より園児数が増えたのは仕方がないが、担任を含め職員と、子どもの様子の話しが少なくなった。人数が増えきめ細やかな対応が難しくなっているのではないか。 等の訴えがあった。	全職員	写真の枚数を確認し、園長・主任・担任が保護者へ謝罪、販売前に各園児の販売枚数が平等になるように確認作業をする旨を伝える。 また今後は全職員で保護者対応を丁寧にしていだけでなく、園全体で日常的に風通し良く、話しやすい環境を作っていく事が大切であることを再認識し、卒園までの間、少しでも今までの不満を改善していけるよう努めていく。
H30.3.3	子ども同士の関係について	《保護者から》 本児が家で、仲の良い特定の他児との関係に困っている事がある旨を聞く。嫌なことがあったら、先生に伝えるように言っているが、本児が担任に言えない様子なので、子どもたちの関係を気をつけて見てほしいとの訴えがあった。	担任	大好きから始まる関係性のあり方を考慮し、子どもたちの関係を丁寧に見ていくようにする。また嫌なことがあった場合は本児から他児へ伝えられるように、担任が関わっていく旨を伝える。

## 苦 情 一 覧

日付	主訴	内 容	対応者	対応
H28.6.6	安全配慮	《保護者から》 運動会でプレゼント用に配布したメダルの紐の安全配慮をしてもらえないか、との訴えがあった。 (引っかった時に首が締まることが無いよう、紐が分離するものにして欲しい、とのこと。)	職員全員	保護者へ安全配慮に欠けていた旨を謝罪した。次回よりメダル式の物を提供する時は、引っかけた時に紐が分離するものにする。
H28.6.6	不審者対策	《保護者から》 保護者から、10時頃の登園の際、門の電気錠が開いていて、事務所にも職員が誰もいなかった。 誰もがフリーで入れる状況は不安なので、不審者対策をして欲しい、との訴えがあった。	職員全員	登降園時間帯以外の門の出入りが少ない時間帯(10時～15時)は、門の電気錠の施錠をするようにしていたが、保護者に不審者対策への配慮に欠けていた旨を謝罪した。今後は施錠ミスのないように努める旨を伝えた。(※門には電気錠と併用して、内側の鍵も設置している。)
H28.10.4	職員への不信感	《保護者から》 男性保育士の髭が不快である。登園時に「忙しく手が離せない」と対応が不十分だった。他児(2歳児)を難解な言い方で叱っていた、との訴えがあった。	担任	保護者へ、保育士の対応や不快な身なりを謝罪し、登園時の保育士の対応を改善する旨を伝える。 また保育士の身なりも配慮し、快適な対応で出来るようにする。
H28.10.5	担任の対応について	《母より》 本児が他児と同じ靴下だったため、間違っリュックに入れた事を担任が注意した時の言葉に、本児が傷つき気になっている、との訴えがあった。	担任 園長 主任	事実を確認し、配慮の欠けた対応であった事を保護者へ謝罪する。今後は、保育士が注意する時の言葉の選び方、使い方を十分注意していく旨を伝えた。
H29.2.23 ～27	園の対応について	《母より》 ・姉がアタマジラミになった際、妹にも疑いがあった際に、保育士が医師でもないのに決めつけたような発言があった。医師ではないのに病名の確定などをしないで欲しい。 ・園児がアタマジラミになった時の対応を、園としてどのように行うかを説明してほしい。 ・誕生会メッセージの用紙を、もらった覚えがないのに、保育士に渡したと言われた。 ・園児の送迎は主に祖母なので、何かある時は母へ連絡をするようにしてほしい。 ・保護者間で、園に(子どもを預けているために)言いたいことが言いにくい、と話している。 以上の訴えがあった。	担任 園長 主任	・アタマジラミ時の保育士の対応を謝罪し、園として園児への対応をどのように行っているかを説明した。 ・誕生会メッセージ時の保育士の対応を謝罪し、今後は確認を行っていく旨を伝えた。 ・保護者への配慮不足を謝罪し、祖母の送迎時に、保護者に伝えないといけない事項があった場合、祖母にも伝えるが、今後は母へも電話を入れるようにする旨を伝えた。 ・保護者にとっても、園全体で風通しの良い(言いたいことが言える)保育園にするために、保護者からの意見を投函出来る意見箱(通称「むつみ箱」)を、エントランス・各保育室・むつみ広場時使用のむつみルームに設置した。
H29.3.29	園の対応について	《母より》 ・園児の成長記録ノート(毎月1回記入)に、園児のマイナスの内容を書く場合、記録として活字は残っていくので、配慮してほしい。 ・行事の際に、遅れてくる参加者へのプリントの配布等の配慮が足りないのではないかと。もっと全体を見れる立場の職員が必要に思う。 以上の訴えがあった。	園長 主任	・記入したノートを確認し、保護者へ謝罪する。成長記録として残ることを考慮し、保護者や園児へ、配慮ある内容で記入する旨を伝えた。 ・行事の際の配慮不足を謝罪する。 今後は全体を見て把握し、動ける職員を置く旨を伝えた。

## 苦 情 一 覧

日付	主訴	内 容	対応者	対応
H27.4	怪我の報告 について	午前中に遊具で打撲し、少し出血をした。その報告が午後のおやつ後だったために、遅すぎると苦情があった。	担任、園長	園児の怪我の様子を見てから、病院受診を相談しようと思ったため、連絡が遅くなったことを保護者へ謝罪し、病院を受診する。 今後、すぐに保護者に連絡を入れるように改善する旨を伝えた。
H27.8	友だち関係	自宅に帰った時に、園児の肘に否定的な言葉の落書きがあった。 園で本児がいじめられているのではないかと、という問い合わせがあった。	担任、主任 園長	本児と子どもたちに事実確認をしたが、どのように書かれたのかは不明。保護者にご心配をおかけした事を謝罪し、今後、本児との友だち関係を見守り、配慮するよう努めることを伝えた。
H27.9	園外の連絡	園外保育へ出かける日、本児の登園時間が園外へ出発する時間より遅れたため、保護者が近隣の園外まで送迎した際、園外に行くことを聞いていなかった、との訴えがあった。	担任	事前に、一週間の保育予定をクラスに掲示し、取組みボードにも記入をしていたが、今後はそれを確認いただけるよう、声をかけるように配慮をする旨を伝えた。
H27.10	友だち関係	本児が友だちに蹴られたと訴えがあったため、事実を確認し謝罪をしたが帰園後に、その直前に叩かれた事も訴えたため、子ども同士の様子の見守りと、怪我に対して細心の注意をするよう訴えがあった。	担任、主任	保護者に謝罪し、クラス全児に、友だち同士での関係を考え話し、今後安全面をより配慮していく旨を伝えた。
H27.10	担任の対応 について	服についているしっぽが、友だちに引っ張られて取れた。担任から状況説明がなく「今後着てこないでください」と言われた。 保護者が本児に事情を聞いたところ、「先生に言っても何もしてくれないから言わなかった」とのことと、どのような事情だったのか確認してほしいとの訴えがあった。	担任、主任	担任が、しっぽが取れた状況を見ていなかった事を伝え、保護者に謝罪する。 服装等の安全面の配慮を園全体でしていく旨を説明し、担任として、本児との関わりにより配慮をしていく旨を伝えた。
H27.11	怪我の対応	本児が朝、顔を怪我をした報告が、夕方のお迎えの時だった。保育士が現場を見ていなかったというのは、保育の安全体制として大丈夫なのか。保育の見守りのレベルアップや人数を増やすなどの対応が必要なのでは？また状況も把握していないのに、病院の受診も無く大丈夫という判断は間違っていないか、まずは病院の受診が必要だったのではないかと、との指摘があった。	担任、園長	怪我の状態を見て、園長判断で眼科への受診をしなかった事を反省し、保護者へ謝罪し、眼科を受診した。 保育士の人数は足りていたため、部屋の改善策として、床じゅうたんを柔らかい材質に変え、家具等の配置も改善し、今後の見守りを、より手厚く配慮していく旨を伝えた。
H27.11	怪我の対応 友だち関係	怪我をして降園し、保護者が確認したら他児に押されて怪我をしたと本児が訴えたため、担任に事実確認の問い合わせがあった。	担任	担任が怪我をした状況を保護者に説明し、その際、怪我をしたことに気づいていなかった事を謝罪をした。 また、押した他児に事実を確認したが、時間経過のため事実確認が出来なかった旨も説明した。
H27.11	友だち関係 担任対応	降園後、本児が他児にツバをかけられたと保護者に訴えたため、事実確認の問い合わせがあった。	担任	保護者に、顔を拭いている姿を確認していたが、その時の状況を確認できていなかった旨を謝罪する。 今後、子どもたちの様子に注意して対応し、保護者に対する連絡をきめ細やかにする旨を伝えた。
H28.1	担任の対応 について	本児が髪を染めて登園した日の降園時に、本児が担任から言われた言葉を気にしていると訴えたため、子どもに対する保育士の言葉使いに対する注意と、配慮に欠けた対応に苦情があった。	担任、主任 園長	担任に事実確認をしたところ、「体によくない」という話をした時に、そのような言葉を使用し説明した事を確認する。 本児の気持ちに対する配慮に欠けた言葉を使用したことを反省し、本児と保護者へ謝罪をする。 今後は、園として子どもの気持ちを考え、十分に配慮をしていくよう伝えた。
H28.1	個人情報 について	区役所の窓口担当者が、家でのトラブルを知っていた。 園から個人情報が漏れているのではないかと、苦情があった。	園長	区役所に事実確認をし、保護者へ謝罪をする。 家庭事情の配慮で出た話だったが、今後はそのようなことがないように注意するよう伝えた。

## 苦 情 一 覧

日付	主訴	内 容	対応者	対応
H26.4	担任について	担任の余裕の無さが心配。迎え時に保護者の前で叱ったりする様子が気になっている。子どもがついていない様子だと訴えがあった。	園長	事実確認をし、保護者へ状況を説明し、不快な思いをさせたことを謝罪する。今後はより丁寧な対応や配慮をしていくよう伝えた。
H.26.4	友だち関係	本児がクラスの他児に手の甲を3ヶ所引っかかれた。クラスの他児が複数で暴言を吐いたりするのが気になっている。集団のいじめではないのか？お迎え時に門の外でも走ったりしているので、車の往来の時の交通事故も心配しているとの訴えがあった。	担任、主任	本児の怪我について、見守りが出来ていなかった事を謝罪する。集団のいじめに対して事実確認ができなかったため、今後は子どもたちの様子を配慮し、しっかりと対応していく旨を伝える。お迎え時の状況については、園としての安全体制を整え、改善する旨を伝えた。
H.26.5	連絡不足	前日に欠席のため散歩の水筒が準備できていない。前日のお迎えは祖母だったので連絡文を読んでいない。一言口頭でも知らせてほしいとの訴えがあった。	担任、園長	保護者へ配慮が足らなかった事を謝罪し、祖父母迎えの時は、口頭で声をかけるよう配慮をし、改善する旨を伝えた。
H.26.5～	友だち関係	園児がクラスでハサミ工作をしている時に、暴言を吐き、危ない状況だったと子どもから聞いた。クラスの状況はどうなっているのか？今後の保育など、今の状況だと不安に思う、との訴えがあった。	担任、主任	事実確認をし、保護者へ状況を説明し、不安な思いをさせたことを謝罪する。担任、主任を交えて、クラスの子どもたちに、言葉使いなどを丁寧に説明し、今後もクラスの様子の見守りを丁寧にし、配慮をしていく旨を伝えた。
H26.11	紛失物について	何回かクラスでタオルエプロンや紙パンツの入れ間違いがある。また朝ベビーカーにつけていたひざ掛けが迎え時に、紛失していたとの訴えがあった。	担任、主任、園長	荷物を入れ間違った事について反省をし、保護者へ謝罪をする。ベビーカー置場で紛失したひざ掛けについては、他の保護者にも確認する旨を伝えた。
H27.1	頻繁な発熱の連絡について	忙しい仕事に園から本児の発熱の電話があり、迎えに来たら熱が下がって無い、という事が何回も続くというのはどういう事なのか、という問い合わせがあった。	担任、主任	保護者へ、0歳児期は体温調節が自分では難しい時期なので、園としては熱があれば給水、様子を見た上で、熱が下がらない様子ならば、保護者へ発熱の連絡をしている旨を説明する。0歳児の疾病には注意深く対応する旨を説明した。
H27.2	保護者関係	クラスで保護者関係でいじめがあり、クラスの雰囲気が悪くなっている。被害を受けている保護者から話を聞いた、との訴えがあった。	主任	被害を受けていると言われた保護者に事実確認をし、被害は無いとのことなので、その旨訴えのあった保護者へ報告した。

## 苦 情 一 覧

日付	主訴	内 容	対応者	対応
H25.4	使用済オムツと着替えの返却について	保護者から、オムツ袋に下着など着替え後の衣類が入っているが、オムツと衣類を一緒に入れないでほしいとのこと。また、今までも同じ袋に入っていたのであれば、衣類を捨ててしまっていた、との苦情があった。	担任	説明不足を謝罪をし、今後は衣類などを着替えた場合は、声をかけるよう気をつけていく旨を伝えた。
H25.7	友だち関係職員対応について	降園時、クラスのままごとの机で、本児が額を打ったことから、クラスの他児について、保護者から以下の訴えがあった。 他児が本児を叩いたりして、本児が嫌がる様子があっても、担任が注意している様子が無い事を何度が目撃した。対応を考えてほしい。	園長 担任	額の怪我を謝罪し、外科に受診する。 (※受診結果は「異常なし」との診断。) 保護者には、怪我の状況を確認し説明をする。 降園時のクラスの状況についても、担任がしっかりと対応できるよう、合同保育の児童数や落ち着いて過ごせるように、今後全職員で検討し、対応していく旨を伝えた。
H25.6	職員対応について	前日のエントランス写真を見ていた際、健診を待っている姿が映った時、本児のズボンが濡れている状態が映っていた。検診時などの時は紙パンツに着替えさせてほしいとの訴えがあった。	担任	降園時に担任から保護者へ謝罪し、今後は状況に応じて配慮し、対応に気を付けるようにしていく旨を伝えた。
H25.7	連絡帳について	保護者から、2日間連絡帳に記入がないのは、どうということなのか、説明してほしいとの訴えがあった。	担任	保護者へ確認ミスで無記入であった旨を説明し、謝罪をする。 今後、そのような記入漏れが絶対に無いよう、連絡帳は複数の担任でチェックし合うよう改善する旨を伝えた。
H25.8	オムツ替えについて	降園時、オムツの吸収が限界だったようで、帰宅後にオムツが溢れた事と、そのようなことがないように、適宜オムツ交換してほしいとの訴えがあった。	担任	担任が謝罪をし、今後、適宜オムツ交換をすること、また降園時の確認もする旨を伝えた。
H25.8	友だち関係園庭の危険物について	帰宅後、本児が他児に棒で目をつつかれそうになったと保護者へ伝えた。保護者より、園庭に子どもが扱って危険なものを置かないでほしい旨、連絡があった。	主任	心配をかけたことを保護者へ謝罪し、事実確認をしたところ、「棒」ではなく「野菜の茎」を振り回していたことを報告した。 今後は安全な遊び方ができるよう、配慮していく旨を伝えた。
H25.9	①誤配 ②緊急連絡について	①保護者参加案内文が、他児の名前のものが入っていた。 ②勤め先が出向先になっているので、緊急連絡先は出向先にしてほしい。 との訴えがあった。	園長	①誤配を謝罪し、今後個人情報重視の対応をする旨を伝えた。 ②連絡先を間違った事を謝罪し、今後は緊急連絡先の確認を周知徹底するようにする旨を伝えた。
H25.10	友だち関係	本児が帰宅後他児に叩かれたと保護者に訴えた。保護者も、叩かれているのを以前見たことがあるため、担任が他児をしっかり見て欲しいとの訴えがあった。	主任、担任	保護者へ心配をかけたことを謝罪し、今後の見守り、配慮していく旨を伝える。 その後、本児の様子、クラスの様子等を細やかに伝えていき、理解いただいた。
H25.11	職員対応について	保育士から聞こえた言葉に、大変傷ついた。また、病院受診前後の職員の対応が悪かった。保育士の子どもに対する言葉が気になった時もあった。 保育士同士が園外で立ち話をしている姿も見るが、個人情報を言いふらしたりしているのではないかと苦情があった。	園長 主任 保育士	事実を保育士に確認したところ、職員の発言の事実は不明だった。 保護者には、その旨を伝え、不信感を持たせるに至った対応の不備を謝罪した。今後は、職員全体の資質向上の指導に努めていく旨を伝えた。