

年度・発生月	要望・苦情の内容	
2017年度 12月	内容	生活発表会において保護者の入場順を間違えて入場させてしまった。
	対応	早急にいろいろな園の入場方法を調べ、謝罪と改善策を記載したプリントを全保護者に配布。平成30年度より入場方法の変更を行うようにした。平成30年度発表会において実施したところ、平等性を確保でき、待ち時間の短縮も図ることができた。ただし、入場時間が少しかかってしまったので平成31年度さらに改善を図る。
2018年度 7月	内容	降園後、保護者が水筒のお茶が余っていることに気付く。子どもに話を聞いたところ、お茶を飲んではいけないというルールがあると言っていたがどうということなのか教えてほしい。
	対応	園では常時お茶を飲むようにしていますので聞いて驚いた。よく話を聞いてみると、遊びの途中でお茶を飲むと遊びが中断してしまうため、飲んだらいけないというルールを自分たちで決め、遊んでいた。そこでなぜ水分補給が必要なのかを全員に説明をし、喉が渴いたときだけでなく、定期的に水分補給をする重要性を伝えた。また、職員においても水分補給の声掛けを行うようにした。
2019年度 2020年度	内容	なし
2021年度 4月	内容	お迎えの時に我が子がトイレに入っていたが、近くに保育士がおらず子どもが恐怖を感じたりしていないか不安なので、詳しい状況を知りたい。
	対応	状況確認をしたところ、午睡後排泄をし、おやつを食べるが、その時の職員配置は服の着脱スペースに1名、トイレに1名。寝具の片付けやおやつの準備、寝ている子どもへの声掛けなどで2名でおこなっている。そのお子様が便座に座っている時に園児1名が排尿失敗。処理を終わった時にさらにもう1名排尿失敗となり、一時トイレを離れたタイミングでお迎えに来られた。その園児には小まめに声をかけながら対応をしていたので恐怖に感じることはなかったと思われるが、不安を全く与えなかったとは言えない状況であった。時間を確認したところ園児がトイレに入って出るまでに約3分かかっていた。今後の対応として、便座の高さが少し高く、一人で乗り降りしやすい台を準備した。また、一時的に離れる必要がある場合には他の職員に声をかけ一時的に入ってもらえるなどの対応をすることで子ども達に不安を感じさせない体制をとっている。
2021年度 6月	内容	ある職員の声かけの言葉が気になった。もっと丁寧に関わってほしい
	対応	その職員と話したところ、「言ったかどうか覚えていないが、無意識に言ってしまったかもしれません。」とのこと。保育に限らず、自分の些細な行動や言動に対し、他の人を傷つけてしまうことがあることを伝え、今後の声掛けや言動に配慮しながら保育をするように伝えた。また、職員会議において全職員が振り返りをし、再発防止に努めるように伝えた。
2022年度 6月	内容	エアコンを使ってほしい。
	対応	保護者に周知をしていなかったが、既にエアコンは使用していたこと。換気対策を十分に行っていること。また、時間帯によっては気候や気温、湿度も見ながら扇風機のみで過ごす時間もあること。最後に園だより等で他の保護者にもお伝えすることをその場で口頭でお答えしました。
2023年度 6月	内容	・布団に髪の毛やくずがついていることがある。 ・ある職員が笑顔がない
	対応	・布団については大きな改善は困難だが、意識しながら対応をするように全職員に周知した。 ・基本的な保護者対応は正規職員で行っている。ただし、パートも園の顔であることをしっかり認識し、みんな笑顔でしっかり挨拶をするよう周知した。