

令和7年度 苦情対応

年月日	曜日	時刻	対応者	内容	対応内容	反応	備考
6月27日	金	8:00	園長	朝登園時に父親から「昨日夕方、お友達にプールバックを引っ張られて破れてしまった。」と訴えがあった。	その場で謝罪し、延長保育担当の職員に、出来事を確認した。トラブルのあった子の保護者に事情を説明し、そのことを父親に説明した。	「子ども同士のことなので、大丈夫です。」と納得してくれた	子ども通しのトラブルがあったときは、注意深く観察をし、けがや破損がないかを見るようにすることを職員に周知した。
9月11日	木	8:30	園長	「夜、夜泣きをすることが増え、子どもに理由を聞いてみると、『おもちゃを投げていないのに、投げたと怒られた』と言っている。どういふことか話を聞きたい」と訴えがあっ	担任に確認をし、おもちゃを片付ける際に高い位置から片付けていたことを注意した場面であることがわかった。その旨を母に伝え、謝罪をした。	「事情は分かりました」と謝罪を受け入れてくれた。	子どもとかわかるときには、子供に分かりやすい指導の仕方を心掛け、子どもの心に寄り添うように職員に周知をした。
9月	不明	不明	保育課園長	「消耗品持ち寄りについて、そんなにたくさんの洗剤が筆意用なのか」と保育課に問い合わせがあった。	園の事情を話して、説明をした	園の対応に納得をしてくれた。	消耗品持ち寄りについては、あくまでも寄付であることを忘れず、園長が慎重な対応を」取るようにする 持ち寄りの個数などをお願いする場合は、複数で戸数の核に異を行う
1月15日	木	16:00	園長	「写真販売の中に我が子が泣いている写真が販売されていた。どのような意図でこの写真を販売をしているか理由を知りたい。」と訴えがあった。	写真を確認すると、外部のカメラマンが撮影をし、アップして販売しているものだった。保育園が意図して販売しているものではないことを伝え、その写真を削除することを伝えた。	園の対応に納得してくれた。	外部の業者の写真ではあるが、販売前に確認をし、不適切な写真においては販売しないようにする。
2月8日	日	20:30	園長	「一時預り利用の際、弁当を持たせたが、子どもが違ふこの弁当を食べたと言っている。どういふことか。」と電話があった。	担当職員に確認したところ、誤食の事実があり、何を食べたのかを調べ、保護者の事情を説明し、謝罪をした。	「信頼してお預けしていたので残念です。わかりました。」と謝罪を受け入れてくれた。	弁当を提供するマニュアルを作成し、誤食が起こらないように職員に周知をした。
3月18日	水	13:00	園長	乗り物に乗って待っている時、近くに止めてあったベビーカーを触り軽微の破損があった。持ち主の一般の方が子どもに直接注意したが、その場にいた職員からは謝罪が無かった。とても不愉快に思い、レゴランドのスタッフに報告をし、スタッフからトラブルがあったこと	事情を聴き、謝罪をした	「わかりました」と謝罪を受け入れてくれた。	子どもが待機する場所を考え、全体を把握するようにすること、子どもの順番を考えるなど公の場に行く時のマナーなどを職員に周知した。