

受付番号	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内容		処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情			項目	詳細			
1	H28年4月21日(木)		○	Aさん	a	子育て 家庭環境 友達関係 その他	夕方迎えに行った時、子ども(乳児)がピンクのマットに寝ており、大きい子ども達に囲まれて危険を感じた。子どもをマットに寝かした際は、職員が近くに付いて欲しい。また合同で過ごす際は、大きい子ども達の手が届かないように配慮して欲しい。	3歳未満児が合同保育になる時間帯で、乳児の近くには職員が付いていたが、排泄等の関係でその場から離れていた事を謝罪。今後はベビーラック等で乳児の位置を高くし、危険な状況が注意していく事を職員間で再確認し改善した。	4月21日	a
2	H28年7月27日(水)	○		Bさん	b	子育て 家庭環境 友達関係 その他	持ち帰りの交換済みオムツが2、3枚の日もあれば1枚の日もある。夏場は菌が繁殖しやすい尿道から菌が入って感染する心配もある為、オムツ交換の際は毎回交換して欲しい。	これまで排泄がない時は、継続して紙オムツを使用していたが、今後はオムツ交換の際は毎回交換する事をお伝えする。	7月27日	b
3	H28年8月12日(金)	○		Cさん	b	子育て 家庭環境 友達関係 その他	-	-	8月12日	b
4	H28年9月23日(金)	○		Dさん	c	子育て 家庭環境 友達関係 その他	これまでも子どもが保育園に行きたがらない事はあったが、今回「辞めたい」と言ったので驚いている。これまで登園渋りについて担任に相談しているが、子どもと話してみますと言っては貰えたものの、その後の報告を具体的に受けていない。現在の状況も含め保育園は組織としてどこまで把握しているのか、どのように受け止めているのか聞きたい。	登園渋りや一連の状況については、担任からその都度報告を受けており、話を重ねている事をお伝えする。保育園としては今後も家庭と連携を取りながら本児の気持ちを大切に、最善の対応ができるよう努める事をお伝えする。(現在は元気に登園している)	9月23日	c d
5	H28年11月2日(水)	○		Eさん	e	子育て 家庭環境 友達関係 その他	子どもが同じクラスの子に背中を噛まれてから入浴中「○○君に噛まれた。痛い」と訴え、朝になると「保育園に行きたくない」と泣くので困っている。	トラブルがあった際は両方のご家庭に伝えること、保育園で起きた事は保育園側に責任がある事を説明し、改めて謝罪する。今後、再発に努めるよう職員間で連携をとりながら保育していく事をお伝えする。	11月2日	e
6	H28年11月2日(水)		○	Fさん	b	子育て 家庭環境 友達関係 その他	子どもをお迎えに行った際、子ども達がペット役の子どもにワミー(玩具)をリードに見立ててつけて引っ張っていた。危険を感じたと話がある。	子どもの見守りが不十分だった事をお詫びする。これまで子ども達の自由な発想と容認していたが、玩具の使い方について職員間で話し合い、子ども達に伝え、遊びを見守るようにする。	11月2日	b
7	H29年1月6日(金)	○		Gさん	f	子育て 家庭環境 友達関係 その他	子どもが「あっちいけ」と言ってきた。また保育園に迎えに行った際、園庭に靴が落ちていた。ほかの子ども達に「あっちいけ」と言われたり、靴を捨てられる等のいじめを受けていないか心配だと連絡帳に記載がある。	園庭に落ちていた靴は、職員が抱いて入室した際、落下した可能性がある事を説明する。また年齢が1歳で言葉の習得時期なので、耳にした言葉を悪気無く使う場合がある事をお伝えする。	1月6日	f

受付番号	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内容		処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情			項目	詳細			
8	H29年2月2日(木)	○		Hさん	g	子育て 家庭環境 友達関係 その他	友達に「お絵描きをしたものを捨てると言われた」と泣きながら話してきた。保育園ではどんな様子か教えてほしいと連絡帳に記載がある。	子ども達のトラブルに介入出来なかった事を謝罪する。全職員で子どもの状況を把握し、職員間の連携を図り、一日の子どもの様子をお伝えできるように努める。	2月2日	g
9	H29年2月4日(土)	○		Iさん	g	子育て 家庭環境 友達関係 その他	子どもがつまずいたり転んだりするのが気になる。乳児期にハイハイをしなかった為、瞬発力や体幹が鍛えられずに転ぶのでは無いかと心配である。保育園での様子を教えてほしいと連絡帳に記載してあった。	保育園では特に問題なく過ごしていることをお伝えし、今後様子を見て何かあるときはお知らせすることをお伝えする。	2月4日	g
10	H29年2月17日(金)	○		Jさん	g	子育て 家庭環境 友達関係 その他	子どもが登園前に泣いたり、こだわりが強い ため強く怒ってしまうことに対し、困って(悩んで)いる。	登園時に泣く姿は、他児にも見られることや、保育園では気持ちの切り替えが上手に出来ていることを伝え、ご家庭と保育園で長い目で見守っていきましょうとお伝えする。	2月17日	g