

自治体	園名	受付日	申出人	苦情内容・ご意見	対応について
浦安市	こころうらやす保育園	2023/1/23	保護者	他児とのトラブルについて、園から話がなく、当該児の保護者が虐待をしていると自分の子から聞いたが、園として把握しているのか？	他児とのトラブルについては、子ども達同士で解決できたことも含め、お伝えしていないこともあったので、今後は、お伝えするようにしますという回答と謝罪をした。保護者の虐待については、当該児への毎日の視診を行っており、その他の点からも、虐待の問題があるという認識はしていないことは伝えたと、気を付けて見ていくようにすると回答をした。
流山市	こころおおたかのもり保育園	2022/9/19	保護者	子どもが「午睡が理由で保育園にいきたくない」と言っていることを意見として出したが、その意見に対しての園長の発言に不信感と憤りを感じた。また、午睡時の保育士の対応に疑問を感じる。	保護者と面談を行い、園長の発言で不快な思いをさせたことを謝罪し、保護者の思いや今後の対応について話し合いを行った。
流山市	こころおおたかのもり保育園	2022/11/2	保護者	クラス担任が、子ども同士の問題行動を問題と捉えておらず、そのままにしている。	保護者と面談を行い、担任との確認事項・状況確認、保育園の対応等を報告した。保護者が問題と感じている行動については、保育者も丁寧に子どもたちの様子を観て保育をおこない、その日の様子を保護者に伝えるようにすることを約束した。
文京区	こころおちゃのみず第一保育園	2023/12/28	保護者	お迎え時、子どもが中々部屋から出てこない為、廊下で待つ時間が長くなっているため、対策をお願いしたい。	お待たせないように、お迎え時間を事前に把握・確認を行った。また該当クラスだけでなく全体に保護者を待たせないように周知した。
文京区	こころぶんきょうみょうがだに保育園	2022/6/23	保護者	「参観は参加したかったのですが、仕事にて難しいです。1ヶ月以上前に教えていただくと休みをとりますので、ありがたいです。」とのご意見。	お迎えの際に、園としても初めての取り組みでお知らせが遅れたことを園長から保護者へ直接謝罪。今後はできる限り早めにお知らせすることをお伝えした。
文京区	こころぶんきょうみょうがだに保育園	2022/7/22	保護者	「帰りの際はパンツからおむつに替えていただくと助かります。2回とも帰るときにお漏らしをしてしまいました。」とお知らせがあったが、その日の迎えの際に「紙パンツに変えてほしいと伝えると、遅番の先生から紙パンツを渡された」と直接園長に話があった。	コモンでの連絡についてお声をかけようとしていたところに、直接話があったため、不快な思いや不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪し、今後このようなことのないように職員全体に伝えることを約束。また次の日に、遅番で対応した職員からも保護者に謝罪をし、保護者の方も「気にされないでください」と優しい言葉をいただいた。
足立区	こころせんじゅ保育園	2022/9/1	保護者	離乳食の提供の件で、担任の対応が良くないので退園をする。	園長が対応し、保護者の話を落ち着いて詳しく聞くことで、納得していただいた。その後も保護者対応には必ず園長も同席し、様子を見ていきながら声を掛け、話をしていった。担任とは、離乳食の提供等について改めて伝え、対応の共有・記録を残すようにした。
足立区	こころせんじゅ保育園	2022/9/5	保護者	離乳食を提供して欲しいと伝えた所、「まだ提供することができない」と言われた。と保護者は行政に苦情の連絡を行い、その後保育園にも苦情の連絡が入る。併せて父親からも離乳食を提供してもらうにはどのようにしたら良いのかと電話をいただく。	・母親から電話で担任より言われたと連絡が入り園長が対応する。対応の状況を話していき、納得をしていただいた。 ・行政から保護者より苦情の連絡が入ったことについて、保育園に連絡が入る。行政の栄養士が対応し保護者への説明や状況を伝えた内容について報告を受ける。伝え方について「お相手の状況等踏まえ、わかりやすく・丁寧に・じっくり伝えていく等、気を付けていきましょう」とアドバイスをいただいた。 ・父親にも状況をきちんと説明して、納得していただいた。
足立区	こころたけのつか保育園	2022/4/23	保護者	嘔みつき・ひっかきについて 保育士からの報告がなかった。	園長・保育士と面談をし、状況を伝え、傷に関して保育士も気づいていなかったため再発防止に務める事をお伝えした。
足立区	こころたけのつか保育園	2022/4/26	保護者	コモンでの返答がなかった	園長・担任で面談、謝罪をした。連絡の共有ができていなかったため必ず保育士・園長間での共有を怠らないように努めるとお伝えした。
足立区	こころたけのつか保育園	2022/9/9	保護者	睡眠時間が長く夜眠れないので、睡眠時間を短くしてほしい。お代わりは無くなったのか。	園長面談をし家庭での様子や悩みを聞きながら保護者の要望を受け止めるが、お代わりに関しては、コロナ禍とアレルギー児もいる為、対応していない旨ご理解いただくように伝えた。
足立区	こころたけのつか保育園	2023/1/27	保護者	生活発表会で我が子だけ呼ばれず、担任に伝えても笑って済まされた。	丁寧に謝罪をし、次回からは（散歩時に使用する）呼名表を使って点呼するなど再発防止に努めていく
足立区	こころたけのつか保育園	2023/1/27	保護者	発表会開催時間など一度聞いて当日は間に合わないと思って欠席した。プログラムもたどられた。時間をみたら間に合ったのに・・・。時間・日にちが決まったうえで出欠をとるのが普通ではないか？	発表会では欠席と伺っていた為、職員も良かったらとプログラムを渡しただけで、保護者に寄り添う説明が不足していたことを謝罪し、本児の発表会の様子を動画で共有させていただいた。
足立区	こころたけのつか保育園	2023/1/30	保護者	午睡中はオムツにしてほしい。お漏らしの回数が多い。何度も伝えているがトイレを失敗して帰ってくる。	当日は担任が対応をしていなかったことも原因の一つであること、日々の状況を詳しく伝えようとしてトイレトレーニングについても共有をしながら進め、再発防止に努めていく。
足立区	こころたけのつか保育園	2023/3/29	保護者	在職証明書の提出依頼をされたが、提出までに時間が短い、今まで提出を求められた事がないのに、園長が交代する度に書類が変わるのか。行事の日時も早くにアナウンスしてほしい。	嫌な思いをさせてしまった事を謝罪。 足立区へ提出済みの為、園への在職証明書の提出は不要とし、イレギュラー対応等が発生した場合は、別途シフト等の提出依頼をさせていただく事をお伝えし、ご理解いただいた。またその内容について改めて全保護者様へコモンにて通知。個別にご連絡をいただいた保護者様へは各々で謝罪、対応させていただいた。
中野区	こころなかのさかうえ保育園	2022/8/23	近隣住民	お子様の奇声、叫び声大変煩い。特に11~12窓を閉め切っても聞こえる。防音設置の徹底などお願いできますでしょうか。また実施されている防災訓練等は当然行われるべきことかと思っております。それについてはこちらを気にせず存分に実施頂ければと思います。	水遊びについて、子ども達が集中できる遊びを工夫していく。保護者の方に内容を配信し、協力してもらうことを呼びかけた。
中野区	こころなかのさかうえ保育園	2022/11/2	保護者	①鼻水・咳がおさまるまで受診やお迎え依頼があるのか ②37.5℃以上でお迎えはどのマニュアルにあるのか③お迎えの責任者（担任のみの判断なのか）・すぐにお迎え依頼ではなく、お茶を飲んで15分様子を見るなどしてほしい。・まずは一報をいれてから、その後にお迎え依頼をしてほしい。・担任の先生のごことは好きのため、楽しく安心して通ってきたい。・喘息にマスクは余計に息苦しい。本当に何かあったときに対応してもらえるのか不信感。・本児の平熱からすると解熱後24時間という対応に37.5℃が該当するのか。柔軟に対応してほしい。	①受診をしていただいた方にも、お子様の様子によってはお迎えの様子を伝える電話を入れている。②重要事項説明書。但し、熱だけではなく他の症状も見ての判断。③担任のみではなく、園長や主任に報告し、お子様の様子やその他の症状等を確認した上で判断している。・熱についての対応は、重要事項説明書に記載通り37.5度で連絡、38度以上でお迎え要請を基本としていますが、状況により1回目は報告、2回目はお迎え要請等柔軟に対応をしています。・湿疹等が出た場合について、お子様の様子を踏まえ、写真や様子を保護者様と共有する為にも記録を残していく。
中野区	こころなかのさかうえ保育園	2023/1/13	保護者	2022年12月、2023年1月に、口を打ち唇を怪我したことが続いた為「これ以上怪我をさせないでほしい」とのご意見	外国籍の方でどうして唇を怪我したのか説明はしたが、正しく伝わっていなかった。該当言語のアプリを使用し、改めて謝罪と説明したところ納得していただいた。
中野区	こころなかのさかうえ保育園	2023/1/26	近隣住民	①白いものが境界から出ていますがなんですか。②玄関から出入りするとのことだったので部屋から出るようになりましたね。	①大きい布団ハサミで、風が強い時に飛ばされないよう、より強度の高いもので止めていたが、大きいボックスに変更した②避難経路の為日頃から練習の為部屋から降りているという内容を書面で回答した。

中野区	こころなかのさかうえ保育園	2023/2/4	保護者	発表会当日、いとこの参加を断った。(お便りに記載なし。)その後いとこがいたことを知らなかった職員が、祖母は参加出来るかと伝える。しかしいとこ一人で帰ることも出来ないため母のみ参加する形となった。敬語を使っていない事、以前にも該当職員が外国人保護者へ対し敬語ではない話しかけ方をしているのを目撃していた事等、ご意見をいただいた。情報共有が行き届いていなかったこと。未就学児の来園は兄弟限定と一文記載していただくと嬉しかったな、ということ。そして、先生が「お父さんとお母さん以外はだめ」と言ったことに関して、「言い方が悪かった。」と言い訳していたこと。間違えは誰にだってあると思います。しかし、その間違えを自ら認め、謝罪し、次に活かすことが重要なのではないのでしょうか?自分が間違えたことに、嘘を付け加え、なかったことにするような方に子どもの保育はして欲しくないな。と素直に思いました。保育者は常に子どもの見本でなければならない。と私の職場の保育士さんから教えて頂いています。よろしくお願致します。謝罪してほしい。など思っておりません。ただ、子どもたちにとって、素敵な環境を作ってください周りの方を習っても良いかと思いましたが、とのご意見をいただきました。	2月6日(月)園長・該当職員にて保護者に謝罪。 2月7日(火)主任謝罪。 日頃より職員の言葉使いの見直しが必要である。(保護者・子どもどちらに対しても) 職員全員に周知し、今後の保護者・子どもとの関わり方について考え直していく。
品川区	こころしながわえぼら保育園	2022/6/20	保護者	個人面談で担任と園長でお子様の様子を伝えたと保護者の方が思っていた以上の子供だった為ショックを受けてしまった。	後日お父様も含めて再度面談を行い、今後の対応や関係各所と連携しながら保育を進めていくことを伝え納得していただいた。
品川区	こころしながわおおいまち保育園	2022/4/4	保護者	・朝の受け入れ時、布団が見つからなかったが担任が対応してくれなかった(週初めのため布団カバーのとりつけを保護者が行っている) ・3階、トイレの前の廊下に布団を置いてほしくないとお父より入電。	園長不在のため主任対応。担任が対応できなかったことを謝罪し担任を指導する旨、布団の置き場所を変更するようお伝えする。コロナ禍のため保護者の保育室入室をお控えているため、廊下での対応となってしまっている事へご理解いただけるよう伝えました。
品川区	こころしながわおおいまち保育園	2022/5/10	保護者	19時まで保育申請をしているが、18時までしか預かってもらえないのか。	園長が電話対応、保護者へ延長保育のシステムをお伝えし、理解いただいた。
品川区	こころしながわおおいまち保育園	2022/6/9	近隣住民	子どもの声がうるさい。どうかしてないか。と入電。	園長対応。ご迷惑、不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、直ちに対策する旨をお伝えする。園内状況を確認し換気のため開けていた窓を全クラス閉めるよう周知。窓を開けている時は子どもの声のボリュームに注意するように気を付ける
品川区	こころしながわおおいまち保育園	2022/10/26	近隣住民	具合が悪いのに子どもの声がうるさくて寝られない。休めない。子どもの声が苦手なので、静かにしてもらえないか。今の時間に(16時頃)行く散歩の時の声もうるさい。と入電。	園長対応。ご迷惑・不快な思いをさせてしまったことに謝罪。直ちに対策する旨をお伝えする。16時頃はお散歩ではなく、お迎えの保護者の方々、子どもたちが、園外で話していた声がうるさいと感じられた為、保護者に速やかに降園するようお願いした。
品川区	こころしながわおおいまち保育園	2022/12/5	保護者	担任が不適切な言葉を発した。ことばの虐待だと思っている。園としてこのような発言を把握されているのかなど確認も含めて苦情申し立てたい。	担任へヒアリングを行い経緯を確認。本部に報告。保護者と面談日を設けることとする。面談は園長、担任2名、ご両親、他クラスの保護者1名の計6名。謝罪の言葉を述べ、会社として、園として重く受け止めていることを伝える。職員間で不適切な言葉の発言を是正していく。保護者の方々が安心してお子さまを預けられるよう、より良い保育園となるよう尽力していくことをお話しする。
品川区	こころしながわひがしおおい保育園	10月	保護者	運動会会場内で飲み物を飲ませてあげたい。	使用している会場の小学校に確認し、次回検討。
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2022.7.1	保護者	コドモンのカレンダー機能を活用してほしい。	行事を前もって入れるようにする
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2022.7.1	保護者	給食で出るもので、家で作りたいときレシピを提供してもらえるのか。	レシピの提供を行った。
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2022.7.1	保護者	コロナ禍で保育が見えにくくなっている。保護者同士も含めてどうやってコミュニケーションをとっていくか。	夏まつりの盆踊りをライブ配信、ZOOM運動会、英語の保護者参加等実施。来年度は保育参加実施予定。
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2022.10.4	保護者	園からのお知らせが、日々のドキュメンテーションや連絡に埋もれて、流れしまわらなくなってしまう。	行事のお知らせは、資料室でカテゴリーを付けて検索できるようにした。
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2023.3.3	保護者	職員から、発達について「遅れているとか、障害がある」といわれたわけではないが、踏み込みすぎたことを言われた。医師にも相談しているし、担任と面談でも相談しているのに、送り迎えの時に、廊下で、発達に関する話はあまり良い感じはしなかった。	対象保育士に伝え、担任とも共有。直接保護者に伝えるのではなく、気になることがあった場合は、担任、園長に共有してから、必要なら伝えるように対応の手順を確認する。保護者にも嫌な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。
品川区	こころしながわふどうまえ保育園	2023.3.29	保護者	玄関ドア不具合について。「何かあってからでは遅いので、早急に修繕してほしい。」と保護者から指摘とご意見をいただきました。保護者に締まるか音を確認してほしいと呼び掛けています。手を持ってしっかり閉めない、自動施錠されない状態が続いています。	修繕業者に依頼し対応。
品川区	こころしながわむさしこやま保育園	2022/6/15	保護者	「クラス担任が怒るのが怖い」と子どもが話している。子どもが敏感なだけかもしれないが、心配。	保護者と担任、主任がそれぞれに保護者と話しをし、どういった場面だったのか、ヒアリングを行う。 実際のクラスの状況や、怒る事が常態化している訳ではない事を説明した。そういった、場面での当該園児の様子を気にかけてながら、対応していく事を伝えた。
品川区	こころしながわむさしこやま保育園	2022/8/25	近隣住民	園児の声がうるさいので、なんとかしてほしい。 開設当初は、保育活動時に窓を開けないと言っていたが、最近窓が開いていることが多い。在宅勤務が増え、園児の声がうるさく感じる。	当初は、園のビルオーナーに苦情が入り、オーナーから園に連絡があった。その為、直接ご意見を頂いた御家庭に園長、主任で謝罪に伺った。 開園当初の約束と違う事、コロナ禍で在宅勤務が増えた事情などを聞いて、活動中は窓を開けず、午睡時のみ窓をあけて対応する事を伝えた。 何かあれば直接ご意見を頂けるよう、加えてお願いをした。
品川区	こころしながわむさしこやま保育園	2022/8/29	品川区(保護者)	クラス担任がいつも変更していて、不安。 お散歩や水遊びが少ない。	クラスの担任変更は職員の体調不良による変更。 お散歩や、水遊びが少なかったのは暑さ指数が高かった為、出来ない日もあった。そういった事情が保護者にも伝わるようにしていく。 品川区へ直接苦情が入った為、保護者へは直接回答出来なかったが、上記の事情を区の担当者へ伝えた。
品川区	こころしながわむさしこやま保育園	2022/9/2	品川区(保護者)	・子どもに辛くあたっている先生がいる ・下のクラスに子どもを連れて行っている ・園長を知らない	子どもへの言葉遣いや、注意の仕方が適切ではなかった点については、情報を即時に職員へ共有し、お子様の対応について丁寧に開くよう指導、また昼礼でもどのような対応が適切なのか協議をした。4月から就任した園長で、お会い出来ない保護者がいるのかもしれないので、積極的に挨拶をしていく。
品川区	こころしながわむさしこやま保育園	2022/12/21	近隣住民	神社と小学校の道路に毎日車を停めて送迎している保護者がいる。 神社前は車の往来があり、小学校前は対向車が来ると通学の小学生が陰になってしまい、危険。	全保護者へコドモンでの注意喚起を配信した。
品川区	こころしながわなかのふ保育園	2022/4/1	保護者	職員の字が汚いので、もう少しきれいにわかるように書くようにしてほしい	園長より職員へ丁寧に記入する事を都度指導し、改善に向けて努力しております。
品川区	こころしながわなかのふ保育園	2022/5/1	保護者	登園は遅くなることは伝えてあるのでわかっていると思う。探索活動に行く時間に間に合わないこともわかっていると思うので、その辺の考慮がほしい。活動場所に、連れて来て下さいはないと思いますが。	登園が遅くなる子どもについては、園でお預かりし、探索活動時間と帰ってくる時間を見て、遊ぶ時間があれば基本は保育園側で連れていきます。
品川区	こころしながわなかのふ保育園	2022/11/1	保護者	いつまでも職員募集の張り紙しない方がいい。見栄えが良くないと思う。	掲示を取り下げさせていただきました。

品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/11/1	保護者	夕方の保育場所が変わって戸惑います。先生方が足りないのでは方がないかもしれないが、案内を出してほしい。	変更するときは速やかに掲示します
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/11/1	保護者	ヒヤリハットの字が読みにくい、丁寧に書くよう園長から指導してほしい。指導は園長が行うことです。	該当職員だけでなく、全体にも話して改善をするよう努力をして参ります。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/5/1	保護者	保育園の決まりをコドモンにまとめて入れておいて欲しい。	今後まとめるよう努力致します。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/7/1	保護者	コロナに罹ったひとが出たら速やかに公表して欲しい。聞かなかったため、自分の子が保育園に行ってコロナに罹ったおそさんがいてコロナをうつされた。知っていたら行かなかった。この件を保育課にも相談していた。保育課より電話でクラス名を知らせてほしいのでクラスを公表するよう指導してほしいと言う要望のあったことを知らせ、考えてください。	様々なご意見もある為、クラスの公表は控えさせていただき、クラスは避けフロア一ごとに公表することと致しました。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/7/1	保護者	洋服がよく間違えられる。自分の子の物が無くなり解決まで時間がかり過ぎです。弁償も速やかに行ってほしい。	間違いが無いように職員間での確認を徹底致します。解決・弁償までに時間がかかってしまった件について、クラスの保護者にも確認した為、結果的に弁償までお時間がかかってしまった事についてご理解いただきたい旨お伝えした。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/5/6	保護者	担任が腰が痛いようで、あまり外遊びに行っていない。製作が得意なようでよく製作をさせてくれています。でも子どもは外遊びをしたいと言っています。もし腰が痛くて行けないのなら、他クラスと一緒にいく方法があっても良いのではないのでしょうか。	外には毎日出ていますが、植物の水やり等で身体を使った遊びが少なかったと思いますので、バランスの取れた活動を考え実行していきます。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/6/28	保護者	他のクラスは毎日シャワーを浴びているようだが、うちのクラスは回数が少ないように思うが、、、。	他クラスに比べると少ないので、実施するよう促します。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/8/24	保護者	水遊びをするようになり、疲れるようで、夕飯を食べながら眠ってしまう。身体も小さいので寝せて欲しい。	身体を横に出来るようお布団を敷いて、休めるようにします。
品川区	こころしながわなかのぶ保育園	2022/9/2	保護者	迎えに来る度に子どもの悪い部分を言われ、迎えに来たくなくなり、転園も考えている。友達との喧嘩の原因が自身の子どもにあり、家庭で子どもの話をよく聞いて、教育して欲しいと言われたが、状況がよくわからないまま子どもに話すのもどうかと思う。家ではよく気が付き、よく物事を見ていて、母としては助かっており、何をどのように教えてよいのかわからず、このままでは子どもが可哀想で転園した方が良いのかと思って相談させていただいた。	保護者様には、とてもよく気付く事でお友だちの間に入る事が多く、頼られている事、また今回お伝えした内容についてはご家庭ではなく、保育園の中で学んでいくものなので、該当職員へはご家庭での教育ではなく、保育園内での学びである事を伝え、保護者様への伝え方についても指導した事を伝えた。