

※個人の特定につながる案件につきましては記載しておりません。予めご了承くださいませ。

自治体	園名	受付日	申出人	苦情内容・ご意見	対応について
川崎市	こころむさしなかはら保育園	4月8日	保護者	自転車置き場に雨除けをつけてほしいとの要望を頂く	現状難しいことを伝えた。困ったときには職員がお手伝い出来ることを掲示した。
		4月14日	保護者	職員氏名がわからないので、掲示の依頼があった	職員紹介を作成し掲示した。
		9月30日	保護者	使用したエプロンなどについてご意見を頂く	保護者の同意を得ながら改善を行った。
中野区	こころなかのさかうえ	7月3日	保護者	質問した答えが全く返ってこないとの意見を頂いた。	謝罪をし、質問に対しお答えした。
		7月27日	保護者	新しい本を図書館で借りる等して用意してほしいとの意見を頂いた。	子ども達の様子を見ながら絵本購入や図書館等検討。
		8月5日	近隣住民	歌う声や泣き声の音量が大きいとのご意見頂いた。	直接会ってお話をした。引き続きコミュニケーションを取っていくようにする。
		R2.10	保護者	子どもの手型など作品と通して行って欲しいと意見を頂いた。	すでに予定しており、昨年と同様年度末に1年分の製作物をお渡しする事を伝えた。
		R2.10	保護者	日頃の写真が欲しい	安全を第一に考えた上で可能な限り写真を撮り、連絡帳やクラス便りで配信していく
		11月26日	保護者	写真の販売をしてほしい	コロナウィルス感染予防の為、外部の方を園内に入れることを控えていたが、出来る範囲で行うことを検討。(散歩や公園での様子など)
		11月26日	保護者	保護者が求める回答が返ってこない(職員同士が連携取れているか)	担任間で情報共有をする。(申し送りにメモを残す)
12月24日	保護者	持ち物の入れ間違えが続いている。何か防ぐ方法はないか。	今後子ども達と一緒に荷物を入れて確認していく。		
品川区	こころしながわえばら保育園	8月27日	近隣住民	コロナ対策で、窓を開けているため子どもの声が気になるとご指摘を頂く。	窓を開ける時間を決め対応するようにした。
	こころしながわおおいまち保育園	6月3日	近隣住民	公園の遊具が占領され使用できないとご指摘を頂く。	職員へ公園の使用方法を指導した。
		6月11日	保護者	給食時使用したエプロンの後処理についてご意見を頂く。	職員へ、エプロンの後処理の方法と返却の仕方を指導。
	こころしながわひがしおおい保育園	4月16日	保護者	オムツの使用枚数が実際に使用していた枚数と異なっていたとご指摘いただく。	数え間違いを謝罪し、今後は連絡帳ではなく、口頭で使用枚数を伝えるようにした。
		4月21日	保護者	トイレトーパーの芯を使い制作しようとしたが、衛生的ではないので使用を控えてほしいとご意見をいただいた。	トイレトーパーの芯は使用しないこととした。
		10月16日	保護者	園児の言葉使いに対してご意見をいただいた。	不愉快な想いをさせてしまったことに謝罪し、園児には「相手の気持ちを考える」ことについて話した。
		10月21日	保護者	園児同士による怪我が多発しており、不安に思う旨をご意見いただいた。	怪我が起きてしまったことについて改めて謝罪し、職員配置など見直しをすることをお伝えした。
	こころしながわなかのふ保育園	11月17日	1歳保護者	夜寝ないので午睡を短くしてほしい	午睡時間を調整
		10月1日	4歳保護者	夕食時に眠くなるので午睡させてほしい	午睡を実施
		1月7日	1歳保護者	夜寝ないので午睡を短くしてほしい	午睡時間を調整
	こころしながわふうどうまえ保育園	7月14日	保護者	保育室の汚れについてご指摘いただく	清掃方法について職員へ周知し、清掃を強化した。
11月5日		近隣住人	特に降園時、外での子どもや、大人の声がうるさいとご注意をいただく。	保護者へ周知し、ご協力いただく。	
	こころしながわむさしこやま保育園	なし			

文京区	こころおちゃのみず第一保育	7月中旬	近隣住民	子どもの鳴き声がうるさい。	泣いている時は、窓を閉めるよう、職員へ指導した。
		8月初め	近隣住民	窓から子どもが落ちそうで怖い。	職員に対し、窓から外を見せる時はしっかり抱くよう指導した。
	こころおちゃのみず第二保育園	6月16日	近隣住民 (文京区 幼児保育課 宛電話)	笛の音や、男の子の声がうるさいという苦情が入った。 区の担当者から コロナの感染予防のために窓を開けているのは理解できるが、午睡中や、静かに活動するときに換気をするようにしてほしい。	ミーティングで各職員に周知して、音漏れに注意して換気をしていくようにする。
		9月30日	保護者	職員の退職についてご意見をいただく。	保護者や子どもたちへ迷惑をかけていることに誠意をもって謝罪をし、今後退職者が出ないよう職場環境を含め改善を図るようにする。
	こころぶんきょうみょうがだに保育園	6月19日	保護者	バギー置き場に屋根を付けてほしいとのご意見を頂く	バギーが濡れてしまったことの謝罪と、屋根が付けられない理由の説明を行った。
		7月	保護者	プール水遊びの中止に対する問い合わせ	コロナ感染症予防のためと丁寧に説明を行った。
		10月	保護者	お迎え時、ミルクの時間が重なっていたとはいえ、飲ませずに受け渡された。	園長から謝罪し、ミルクは飲ませてから降園して頂くよう担当保育士を指導した。
		1月5日	保護者	コロナ対策の為、園内に入る保護者を1名に限定しているが、2名園内に入っている家庭があるとご指摘を頂く	再度、コドモンにて保護者へ周知した。
江東区	こころこうとう保育園	8月6日	保護者	職員の対応についてのご意見	謝罪と今後の対応について文章で掲示した。
		8月8日	保護者	インターホンを押しても誰も対応しないとご指摘を頂く	今後、このような子跡が内容、職員に周知した。
足立区	こころたけのつか保育園	7月28日	近隣住民	保護者の路上駐車についてご指摘いただく	保護者宛、路上駐車禁止を周知した。
		10月2日	保護者	正門扉の破損についてご指摘いただく	業者に建付けの調整をしてもらい改善した。
		11月26日	保護者	駐輪場についてのご意見を頂く	駐輪スペースの整備をした。
	こころせんじゅ保育園	なし			
浦安市	こころうらやす保育園	4月1日	保護者	入園式の保護者の参加人数についての案内が不十分だった	対応が不十分だったことを謝罪した。できるだけ、詳しい内容をお知らせするように気を付ける。
流山市	こころおおたかのもり保育園	10月1日	保護者	土曜日保育利用について	園の職員と保護者で面談を行い、必要なことについての確認と理解ができた。
		11月6日	保護者	園長の対応について	保育園行事を優先しての言葉かけになったしまったことを反省し、保護者へ謝罪した。
		12月1日	保護者	引落し先の口座変更の依頼を受けたが手続きがされていなかったとの苦情を受けた	事務手続きに間違いがあった旨を伝え謝罪し、至急変更手続きを行った。
		12月8日	保護者	クラス担任の園児・保護者への対応について	今以上に注意して保育を行い、子ども関係に配慮した保育に取り組んでいくこと保護者に伝え、お互いに子どもの様子を丁寧に報告し合うことを確認した。

※個人の特定につながる案件につきましては記載しておりません。予めご了承くださいませ。

自治体	園名	受付日	申出人	苦情内容・ご意見	対応について
三鷹市	みたかこころ保育園	10月26日	保護者	コロナでイベントが中止になっていることに対しご意見を頂く	その日の活動の様子を提示し、できるだけ保育の内容が見えるような工夫をした。
世田谷区	せたがやこころ保育園	9月7日	保護者	SNSを活用した保育内容の配信あたり、ご意見を頂く	保護者が安心できる形で配信できるように検討していく。
		11月19日	保護者	朝の受入れの体制についてご意見を頂く	受け入れ態勢について再確認をした。
池袋	いけぶくろこころ保育園	なし			
三郷市	みさところ保育園	10月21日	母・父	家庭での躰についての園のかかわり方をご指摘いただく	第三者を入れての話し合いにより解決
足立区	きたあやせこころ保育園	6月11日	近隣住民	コロナ感染症対策の為、玄関で受け入れ時の体調確認作業をしていたところ、騒がしいとのご意見を頂く	園長より申出人を含めた周辺住民に謝罪し、受け入れ方法及び場所を変更することを伝えた。
		8月27日	保護者	園児の体調不良時の対応、コロナウイルス感染症対策による登園方法についてご意見を頂く。	園長より謝罪し、丁寧に説明を行い、理解を頂く。
川口市	かわぐちこころ保育園	7月6日	保護者	職員の保育内容についてご意見をいただく	事実確認を行い園長より謝罪。当該職員を指導した。
		7月9日	保護者	次亜塩素酸の使用状況についてご意見をいただく	保育園での次亜塩素酸使用状況を説明した。
		7月28日	保護者	好き嫌いのある子どもへの対応についてご意見をいただく	事実確認を行い園長より謝罪。
		9月15日	近隣者	園の駐車場利用マナーについてご指摘をいただく	保護者へ、駐車場の利用規約について再確認・徹底をする。
		12月8日	保護者	職員の保育内容についてご意見をいただく	事実確認を行い園長より謝罪。当該職員を指導した。
		12月24日	保護者	連絡帳の記載内容についてご指摘を頂く	行き過ぎた表現について謝罪。当該職員を指導。連絡帳返却前に再確認をするようにした。
柏市	かしわたなかこころ保育園	7月8日	大西様	職員がマスクをしていないのではないかと？	たまたま外していた時である事、職員の普段の対応を伝えた。
	かしわのはこころ保育園	7月22日	保護者	担任の対応に対し、子どもが保育園に行きたくないという	園長より謝罪し、子どもへの対応について誤解が生じるような対応は改めるよう職員を指導した。
		7月30日	近隣の方	路上駐車について苦情があった	近隣住民へ謝罪し、保護者へ路上駐車についての注意喚起を行った。
		10月21日	近隣の方	園庭での音響・マイクを使用している活動がうるさい。テレワークのためWeb会議等があるので困る。	音響設備を使う活動について事前にアナウンスし、園長と主任で園周辺のご家庭に謝罪と挨拶に伺った。
		10月21日	近隣の方	路上駐車について苦情があった	毎日送迎の混雑時に立哨指導を行うこととした。
		12月4日	保護者	子ども同士のトラブルについて	双方の保護者と面談を実施。今後トラブルがあったときはその都度伝えることとする。
	かしわきゃんぱすこころ保育園	なし			