

発生 受付	申出者	苦情の内容	苦情への対応
4/7	3歳児保護者	<p>入園式の園児お名前呼びの中で、園児の名前が呼ばれることがないまま入園式が終わった。このことについて担任からの謝罪のみで上の者からの謝罪がないこと、また、式次第をクラスでの挨拶の後に保護者の方々へお渡ししたこともあり、園としての入園式の在り方に疑問を持たれた。</p>	<p>翌日 7時半ころの登園の時に主幹保育教諭より謝罪。 名簿にあった名前を呼ばなかったこと、職員がすぐに気づかず対応できなかったこと、保護者が帰宅された後の報告だったため、上の職員から謝罪ができなかったことをお詫びした。今後は、名前の呼び飛ばしがないように名簿を全職員がもち、呼びとばしや間違いをその場で訂正できるようにすることをお伝えした。</p>
9/6	3歳児保護者	<p>登園時部屋に子どもを連れていく時のこと保護者から離れる時の子どもの受け入れ方（服を引っ張って引き寄せたやり方）が人として扱っていないように思う。</p>	<p>担任不在の時間に主幹保育教諭がクラスに入り保育していた。 受け入れの対応が本児に寄り添えた内容になっていなかったため、夕方お迎え時に謝罪した。 クラス内では本児が困っていることがないか、原因がある場合は対応方法を考察する。</p>
9/30	4歳児保護者	<p>夕方お迎え時に園庭側の駐車場が満車で使えなかったので園庭側に止めようとしたが職員の車もありそこも混んでいた。教室お迎えのために混んでいるのではないか。</p>	<p>体操お迎えの保護者が庭下駐車場を利用されているかを確認後、利用者はいなかったことをお伝えした。</p>
12/15	4歳児保護者	<p>運動会の際、お友達に手で口を押えられたことがあり、今回はお股をけられて、皮がめくれてしまっている。その事実を相手の保護者に伝えてほしい。 本児が訴えてもスルーされていることがあるので、体に危険が伴うことは気を付けてほしい。</p>	<p>運動会にされたことについては経緯を確認し保護者に伝えると共に、今回の蹴られたという事実の有無を確認した。実際は、トイレの前で上靴をはいているときに足が当たったが故意にされたことではなかったことを伝えた。本児の怪我の状態を相手方保護者に伝え、保育教諭からも気を付けて見守りをすることを伝えた。</p>