

2021年4月1日～2022年3月31日 受付分

※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・意見	対応について
千葉県佐倉市	ソラストさくら保育園	4月9日	保護者	新年度になり子どもたちをしっかりと見てほしい。職員の挨拶がなく、表情も暗い。	顔を見て対応することを全職員間で共有し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪。
		5月13日	保護者	身体測定の数値が大幅に増えている。入力ミスなのか確認してほしい。	誤って入力していたことが発覚し謝罪。
		5月24日	保護者	降園時に他児の洋服を着ていた。	衣服が入れ替わったことを確認し謝罪、脱着時は必ず記名の確認を行う。
		6月8日	保護者	園内で怪我をし病院受診したが、延長料金が発生しているので確認してほしい。	謝罪し、降園時刻を修正し請求書を再発行。再発防止に努める。
		8月3日	保護者	ビスタカードを首から下げ、家族の写真も撮っているのにインターフォンでの対応の際名前を聞かれたくない。	インターフォン上部に、防犯上確認が必要であること掲示し理解いただく。
		8月25日	保護者	降園時の職員の対応の対応について、説明が不足しているとの意見をいただいた。	職員の対応について謝罪し、全職員で内容を共有し対応方法について検討。
		8月30日	保護者	他児のエプロンとタオルが入っていた。コロナ対策がされている中で不衛生であることを指摘いただく。	入れ間違えの無いように確認して行くことを伝え、謝罪。
		9月14日	近隣住民	園舎より車道に出る際に一時停止をしない車がいる。園の前を通過時に危険な思いを数回した。	保護者へ注意喚起の文書を発信。駐車場に職員を配置し、一時停止の確認・誘導を行った。以降定期的に確認を行っている。
		1月26日	保護者	濃厚接触者と特定されたが、連絡がなかった。	連絡が漏れてしまったことを謝罪し、濃厚接触者リスト作成し、漏れないよう対応していく。
		2月4日	保護者	朝職員へ伝えたことに対して返信がない。	情報共有できていなかったことを謝罪。朝のミーティングおよび連絡ノート等を活用し情報共有を行っていく。
		2月15日	保護者	休園再開日の連絡が間違っていた。	謝罪し、休園や濃厚接触者のお知らせの際はWチェックを行っていく。
千葉県市川市	ソラストいちかわ保育園	5月13日	保護者	提供される食材に対して不安があり、提供してほしい。	本児の摂食状況をふまえ、今後対応していくことで納得いただく。
		10月27日	保護者	兄弟児における病気時の預かり基準について意見をいただいた。	判断基準が不明確であったため謝罪し、預かり基準においては再度検討する旨を報告し納得していただいた。
		11月1日	保護者	リモート配信時、事務所の対話が全て聞こえていたとの申し出があり、不快であった意見をいただいた。	全保護者へ謝罪文書を配信した。
		2月17日	保護者	マスク着用について意見をいただいた。	自治体の見解を受け、マスク着用の協力依頼を配信した経緯や対応方法を再度説明し納得していただいた。
東京都足立区	ソラストあだち東和保育園	5月10日	保護者	連絡帳の内容が他児のものではないかと連絡をいただく。	内容の書き直しを行い謝罪、Wチェックを行い配信していく。
		9月28日	近隣住民	泣いている子どもに対する対応について意見をいただいた。	全職員に共有し、対応方法を検討。
		11月30日	近隣住民	子どもに対する対応について意見をいただいた。	園内で共有し、園児の健康観察を随時行いながら戸外活動を行っていく。
		1月27日	保護者	以下の意見をいただいた。 ①クラスの園児の顔と名前を分かるようにしてほしい ②下痢の時の登園可否や受診の基準を考え直してほしい ③保護者から体調不良で食材について希望があったときは柔軟に対応してほしい ④マニュアルではなく現場の人間が状況をみて考えるようにしたい方がいい ⑤食事は残さず食べるようにさせた方がいい ⑥感染症の掲示が少ない、内容が薄い	再度説明と伝達方法の不備について謝罪。改善できるところは見直しを図っていく。
		2月25日	保護者	怪我の受診は園でお願いしたかった。再受診は園で連れて行ってほしい。	受診については園で対応し、対応の不備について謝罪。
		3月1日	近隣住民	園児の声等について意見をいただいた。	騒音について謝罪。
東京都江戸川区	ソラスト船堀保育園	6月16日	保護者	登園許可証が必要な場合は、事前に連絡してほしいと要望。	謝罪をし、園内で提出書類等、再認識を行っていく。
東京都板橋区	ソラスト前野町保育園	7月15日	保護者	降園時、職員から子どもの様子など伝達事項が何もない、子どもに対しての口調が強く聞こえる。	全職員で言葉使い等について話し合い見直しを行い、職員の対応で不安や不快な思いをさせてしまったことを謝罪。
		10月15日	保護者	帰宅後に、ズボンが切れており園内の様子について確認。	園用紙やハサミを使用した保育内容であったことを説明し、職員が気づいていなかったことを謝罪。
		2月2日	保護者	保育中の園児の対応について意見をいただいた。	園児に勘違いをさせてしまった事に対して謝罪。
東京都練馬区	ソラスト新江古田保育園	11月20日	保護者	連絡帳が公開されていない。	謝罪し、公開漏れがないよう対応していく。
		1月27日	保護者	嘔吐、嘔吐後の対応について意見をいただいた。	嘔吐時の対応および嘔吐後の食事摂取について説明し、誤った対応については謝罪した。
	ソラスト関町保育園	12月15日	保護者	帰宅後、左目に傷があり怪我の経緯の説明がなかったため、説明してほしい。	怪我の経緯を説明、また説明不足になってしまったことを謝罪。
東京都三鷹市	ソラストみたか台保育園	3月28日	保護者	設備環境と職員対応について意見をいただいた。	不快な対応について謝罪。設備については検討。
神奈川県川崎市	ソラスト高津保育園	11月11日	保護者	与薬について説明が不足しており書類の不備があった。事前に確認し回答してほしい。	謝罪し、再発防止に努める。
		3月10日	保護者	保育内容について意見をいただいた。	謝罪し、園内で共有し保育内容について検討。
東京都台東区	ソラスト浅草	3月16日	保護者	入園の手続きについて説明がなく提出書類の封筒のみ渡された。	対応方法について再確認し再発防止に努める。