

2022年4月1日～2023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・ご意見	対応について
千葉県佐倉市	ソラストさくら保育園	12月16日	保護者	合同保育時の職員体制についてお問合せいただいた際の接遇についてご意見をいただいた。	ご不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪し、合同保育時の体制について見直しを行うとともに適切な対応ができる様園内で改善策を講じていくことをお伝えしご納得いただいた。
千葉県市川市	ソラストいちかわ保育園	4月18日	保護者	・おむつ定額制について、月の半分ほどしか登園していないにも関わらず満額支給なのはなぜか。 ・濃厚接触者のきょうだいの登園についての対応が職員によって違う。 ・産前産後の預かり時間について園で制限しているのはなぜか説明してほしい。	職員が一部情報を取り違えて誤った情報をお伝えしてしまったことを謝罪し、改めてご説明することで理解いただいた。今後は園内での情報共有を徹底し、同様の対応ができるように努めていくことをお約束。
東京都江戸川区	ソラスト船堀保育園	5月31日	保護者	園児と保育士の会話の内容についてご意見いただいた。	事実確認を行い、謝罪をし適切な対応ができるように指導する旨を管理責任者より伝えご納得いただいた。
東京都練馬区	ソラスト武蔵関	12月16日	近隣住民	送迎時の駐車について指導いただきたい旨のご意見をいただいた。	園から保護者宛に路上駐車禁止の案内を伝えた。
	練馬区立北町第二保育園	4月8日	保護者	連絡帳の記入について不十分と感じることや園児の対応についてご意見をいただいた。	ご不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪し、今後適切な対応がとれるよう園内で研鑽していくことをお伝えし納得いただいた。
東京都三鷹市	ソラストみたか台保育園	9月2日	保護者	登園できていない他園児に対する対応についてご意見をいただいた。	当事者の園児保護者からもご連絡をいただき、配慮が十分ではなかったことを管理責任者より謝罪し、適切な対応がとれるよう指導することをお伝えした。
		3月19日	保護者	保護者対応についてご意見をいただいた。	情報が錯綜してしまったことに関して謝罪し、今後の対策についてお伝えしご納得いただいた。
		10月11日	保護者	合同保育時の職員体制や環境についてご意見をいただいた。	事実確認を行い、不安な気持ちを抱かせてしまったことを謝罪。環境整備含めて改善を行っていく旨を説明しご納得いただいた。
東京都東村山市	ソラスト東村山保育園	11月24日	保護者	午睡前保育の際に、他児の微量の出血が付着。衣類を返却できないことに対してご意見をいただいた。	感染症などの観点により血液の付着した衣類を返却できない旨を丁寧に説明し、代替の服を園で購入しお渡しした。
		10月19日	近隣住民	園児の野外活動時の騒音についてご意見いただいた。	保育の年間スケジュールなどを事前に共有し、あらかじめ活動予定をお伝えすることでご納得いただいた。