苦情内容
R2.6　3歳児のクラスのロッカーに置いてあったはさみを子どもが取り、いたずらで自身の所有物を切ってしまった。安全管理上の問題があるとして保護者から状況を説明するよう求められた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否　否

解決・改善
不用意に危険なものを置いてあったことについて保管場所は十分注意するよう周知徹底を図った。保護者には状況を説明し、今後このようなことのないよう気を付けることを話した。

苦情内容
R2.9　コロナのためクラス会がなくなった。一部の保護者から保護者、子どもの顔がわからないためSNSを通して顔写真を送って自己紹介してほしいとの連絡が入った。別のある保護者からは個人情報に関わるため辞退したいが提出しないとそれも関係性が悪くなるのではないかと相談された。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否　否

解決・改善
顔写真を送ることを控えてもらった。各クラス保護者にも周知し個人情報の取り扱いについて十分留意するよう伝えた。

苦情内容
R3.3　不適切な写真を掲載したとして保護者が回収、修正を求めてきた。園の対応が保護者に沿わなかったために、保護者は市に電話をする。その後、担当から問い合わせが入り、園側と保護者は何度となく話し合いを持った。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否　否

解決・改善
部分的な修正をすることとなり解決に至る。

苦情内容
R3.11　降園時、玄関前の道路に路上駐車した保護者に対し、通りがかりの方から迷惑だという連絡が入った。市の方からも同様のクレームがあったと報告を受けた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否　否

解決・改善
折に触れて路上駐車はしないよう連絡をしているが、このような事案があった時にはその旨気を付けていただくよう周知徹底を図りたい。

苦情内容
Ｒ3.11　降園時、2歳児の短時間の子どもが16時半を過ぎても、なかなか門から出ようしなかった。以前も退出時間を守るようにお願いしていたが、園から手紙が出たこともあり再度お願いをしたら、市の方からクレームがあったと報告を受けた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
保護者によっては、園長先生から話をしてもらうようにする。

苦情内容
R4.9.5　ブログ、インスタ、おたよりに掲載する写真について、市に匿名でクレームが入った。ボディペインティング、水着の写真の掲載について、いかがなものかという内容。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
昨今、写真を加工したり、良からぬことをする人もいるようなので、今後、掲載については複数の職員でチェックするよう注意する。

苦情内容
R4.9.9　先生が子どもを呼び捨てにしているという苦情と言葉遣いについて
クラス内で並ばせている状況だったのか、並ばず、騒いでいた子どもに対して、先生が、「うるさい！」と怒鳴ったとのこと。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
先生は指導する立場であり、どんな時でも冷静な対応が求められる。品位を失わず、丁寧な言葉遣いを心掛けるよう職員全体に注意した。

苦情内容
R4.9.12　匿名の方から市に連絡があったとのこと。１号認定児が降園した後の１４：３０～１５：００の時間帯は年長中児のクラス２０～３０人を先生が一人でみている。とても一人では見きれないのではないかという連絡が市から入った。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
預かり保育では２クラスを２名ずつ配置している。トイレや掃除など一時的にその場を離れるときはあるとしても体制としては問題はないと判断している。

苦情内容
R5.2　保育室2階へ向かう階段上り口4段目までは滑りやすいとのことで在園児保護者から改善してほしいとの意見があった。子どもが滑って転んだという事案はない。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
上り4段目までは上部階段と素材が違っており、塗装が剥がれている部分があった。早速業者に手配し対処した。

苦情内容
R5.6　乳児のプールを乾かすために干していたところ、強風が吹き倒れ、迎えに来ていた保護者に驚かれた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
強風が吹くことを軽視していたため今回の事案が発生した。このような事案がないよう安全な場所で乾かし、紐で縛るなどしっかり固定するようにした。

苦情内容
R5.9　園外保育先で保護者のお迎えを依頼したところ、急な話しだったのでお迎えは難しいと言われた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
子どもの疲労を考えお迎えを依頼したが、お願いをする場合は可能な限り早めに連

絡することと園外保育時であっても預かり保育が可能か検討したい。

苦情内容
R5.9　認定区分の切り替えをしたいが、できないと言われた。園の話が聞く人によって違っている。統一した見解が欲しい。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
保護者の方にとって理解できる説明に努めたい。２号認定児への切り替えを希望する方が多い。定員もあり、受け入れ体制としてもできる限り応えていきたい。

苦情内容
R6.4　駐車場で枠内に停めず横づけして駐車している人がいる。入ることもできずとても困った。路上駐車もできないのでルールを守るよう注意してほしい。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
駐車場の利用に関して保護者の方には短時間での利用をお願いしている。祖父母の方が送迎される場合にも伝達されるよう促しているが、多くの方が利用できるよう折に触れて注意喚起したい。

苦情内容
R7.6　暑いのにエアコンがついていない。熱中症になる前に使ってほしい。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
登園時は身支度ができたら外に出るように促しているため、エアコンがついていない時間帯がある。健康面を第一に考え、適宜エアコンを使用したい。

苦情内容
R7.7　言葉遣いが気になる職員がいる。注意したい。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
乳幼児期は言葉を育む大事な時期であり、正しい言葉遣いをするよう職員全体に注

意を促した。外部から指摘があったこと自体、由々しき問題であり、資質向上に向けていきたい。

苦情内容
R8.5　　4歳児男児の上靴が見当たらず、翌日の登園時に父親から「お宅の園では上靴がなくなるのか！」「うちの子が悪いのか！」とのお叱りをうける。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
思い当たる場所を隅々まで探し職員室のおもちゃの下から見つかる。本人にもきちんと履く、片付けるよう話をする。

苦情内容
R8.7　　4歳児女児の母親から。保護者からの連絡一覧の方に、プールに入れないでほしいと連絡してあったのに水遊びの活動をしてしまったため熱があがってしまった。園では保護者からの連絡をきちんと見ていないのか。今後どのように連絡をしたらきちんと園に伝わるのかとのご指摘を受ける。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
連絡帳を一本化し、毎朝必ず目を通すようにする。

苦情内容
R8.7/3　　お盆預かりの時間が短く、フルタイムで働いているので、この時間の送迎は無理。行政には保護者が希望している限りは、希望している時間で預かるべきと言われている。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・否

解決・改善
保護者と話し合い折衷案を提示する。

苦情内容
　R8.9/25　静岡市より受領した個人情報を保護者に間違って配布してしまった。通知書は全て回収しそれぞれの家庭へ配布した。お詫びの手紙をメール配信したが、保護者より複数回、市へ苦情電話があったと連絡が入った。市からは保護者の理解を得られるために対策を講じるよう指導を受けた。

話し合いへの第三者委員会の助言・立会いの要否・要
　R8.10/15　第三者委員会の方に事情説明をして今後の対応について意見を伺った。

解決・改善
　R8.10/20　19時より保護者説明会を行った。①事案の経過について説明　②再発防止策についての説明　③質疑応答　をした。その後のご意見やご要望はいただいていない。個人情報の漏洩はあってはならず、保管の仕方、保護者へ渡るまでの体制を見直す機会となった。教職員には改めて厳重に対処するよう注意した。

R8.11月現在