

日時	内容	対応結果
5月16日	登園時の受け入れに職員がなかなか来てくれない。以前も同じ内容で訴えた時、子どもに対する態度が悪くなった。 それ以外にも園に対して不満があるようで、職員の辞職率が高いのかなど、職員教育を徹底して指導してほしいとのこと	法人本部に匿名での苦情ということで、園長へ連絡があり、職員会議の中で話題にし、改善できる点と全職員に対して情報共有をした。
11月28日	3歳児保護者より、以前より鼻息が臭かったこともあり、鼻を見てみると異物が出てきた。子どもに事情を聞くと、保育園ゴミ箱の横に落ちていたものを拾って鼻に入れたとのこと連絡帳に書かれていた。	連絡帳をうけて保護者に状況を聞き、気づいていなかったことへの謝罪と今後このようなことがないようにしていくことも伝える。
11月28日	2歳児の保護者より、泥んこ遊びを毎日のようにしてきて、毎日靴や洋服の洗濯が大変なので泥あそびをしていたら止めてほしいと連絡帳を通じて伝えられる。	保護者の思いを受けて止めたうえで、子どもの好きな遊びであることから止めることは難しいこと、こちらで洋服など洗濯をして返すようにすることを合わせて伝える。連絡帳での返事と主任が保護者の話を改めて聞いた。
12月9日	5歳児が園庭のブランコ板が壊れた後のロープを結びブランコにして遊んでいた。その前日に保育者に遊び方が危なくないのか？注意されていたこともあり、その日ロープがほどけて転落し、背中をすりむくがそのことを保育者に言い出せずにいた。また、転落していたことに誰も気づいていなかったことで何の処置もせずに帰してしまっていた。そのことを翌日(土曜日)、保護者(父親)より連絡がある。苦情というより子どもの特性を踏まえ衝動性や危険予測が難しいことから、もう少し気にかけてほしいこと、注	電話があった日に担任、主任ともに休みだったことで、電話を受けた職員より連絡を受け、担任がその日のうちに電話で気づいてあげられなかったこと、怒られると思って言えなかったことについて謝罪をする。 翌日、主任からも母親に謝罪をするとともに怪我の状況を聞くこと、また父親がお迎えに来られた際に担任、主任と謝罪をした。同時に壊れていたブランコのロープを取り外す。

	意をしてほしいことを電話で伝えられる。	
3月6日	3歳児保護者と面談の中で、集団の姿で気になるところがあることを伝え療育を進め、保護者も納得されたように思ったが、意見書（療育に提出するもの）に目を通してもらった際、「きいていなかった」、「こんな姿があったのならもっと前から話してほしいかった」とのこと療育の話は一旦保留とし、話をする機会を作る。	主任が保護者の思いを受け止め、説明不足だったことを謝罪すること、改めて療育の必要性を伝える。（現在、療育手続き申請中）