

	日付	苦情	苦情内容	解決策
R5年度	4月	駐車場の件について	他の保護者が送迎の際、駐車場の前の道路に車を横付けして置いているため、車の出し入れができなくて困ってしまった。	該当の保護者へ直接口頭で伝え、他の保護者にも、スムーズな登降園と駐車の方法を気を付けてもらうよう、お願いをした。職員も駐車場を注意してみるようにする。
	7月	職員の対応について	延長保育を依頼した際、職員が「どなたかお迎えに来られる方はいませんか」と聞いてきた。他に頼みにくいのでお願いしているのに、そのように言われると困ってしまい、保育園に不信感を覚える。	翌日には保護者と面談を行い、確認のために聞かせてもらった事が、嫌な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。仕事や体調のこともあるので、気にせず預けてほしいことを伝え、職員には、確認の時でも保護者の状況をくみ取り、寄り添うような声掛けをするよう周知した。
	1月	面談での対応について	面談の際、洋服のサイズやトイレトレーニングについての話などがあったが、その時の話し方やその後の対応に不信感を持った	保護者と担任との間で話のとらえ方、伝え方に相違があり、保護者につらい思いをさせてしまったことを謝罪した。職員間で情報を共有し、保護者への適切な話し方、伝え方の研修を行った