

事業所	発生月	タイトル	苦情意見内容	対応
溝口ピノキオ 保育園	6月	子ども同士のトラブルに関する情報共有 について	子ども同士のトラブルについて、トラブルの状況が相手の保護者に十分に伝わっていないのではないか、また、園としてトラブルをどの程度把握しているのか知りたいとのご意見を保護者の方からいただきました。	職員の対応が十分でなかったことについて謝罪した。今後は子ども同士のトラブルが発生した際には、必ず双方の保護者へ状況を適切に共有することを徹底することをお伝えした。また、日頃から子ども同士のやりとりを注意深く観察し、早期に状況把握ができるよう努めていくことを説明し、ご理解をいただいた。
溝口ピノキオ 保育園	1月	危険とみられる行為を行う子どもの行動 について	危険とみられる行為を行う子どもの行動について、「適切に管理をしてほしい」とのご意見を保護者の方からいただきました。	不安な思いをさせてしまったことについて謝罪した。保育園は子ども同士が関わりながら過ごす場であることを踏まえつつ、一人ひとりの個性を尊重しながらも、危険行為がみられた場合には事故防止を最優先とし、安全管理を徹底していくことを説明した。あわせて、必要に応じて子ども同士の距離をとる対応を行うことや、ご意見のあった家庭に対してはより肯定的な声かけを心がけていくことを職員間で再徹底した。
鷺沼ピノキオ 保育園	10月	行事運営に関する配慮について	フェスタの開催時間や、きょうだい児家庭への配慮が十分でなかったことについて、不満および要望を保護者の方からいただきました。	副理事長および園長が対応し、面談を実施した。行事運営における配慮が行き届いていなかったことについて説明と謝罪を行い、今後の改善点について共有した結果、和解に至った。
鷺沼ピノキオ 保育園	11月	制作活動における表示・説明について	制作活動で使用する廃材（空箱）の表示内容について、不満および要望を保護者の方からいただきました。	副理事長に相談のうえ、表示内容およびその意図について説明を行った。あわせて、今後は保育園で使用可能な空箱を使用することをお伝えし、ご理解をいただいた。
みんぷれ登戸	10月	事故等に関する報告・説明について	他児の怪我に関する報告内容が不確定であったことについて、ご意見を保護者の方からいただきました。	怪我に至るまでの経緯および施設側の対応に不十分な点があったことについて、文書および口頭にて説明し、謝罪した。あわせて、今後の報告方法や対応改善策について説明を行った。
みんぷれ登戸	1月	児童の言動に関する対応について	他児による乱暴な言動について、ご意見を保護者の方からいただきました。	これまでの経緯および施設としての対応内容について、文書および口頭にて説明し、謝罪した。あわせて、再発防止に向けた対応策について説明を行った。
みんぷれ上馬	10月	児童同士の関わりに関する対応について	友だち（要配慮児）による、本児への叩く・押すなどの関わりについて、ご意見を保護者の方からいただきました。	当該事案に至る経緯および施設側の対応に不十分な点があったことについて、文書および口頭にて説明し、謝罪した。あわせて、今後の対応改善策について説明を行った。