

番号	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号	苦情・相談の主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	園内	保護者	アンケートの回答	苦情 ・ ●要望 ・ 相談	ICT化に伴うお手紙の配信について	<ul style="list-style-type: none"> 園日よりなどは白黒印刷でいいので紙で配布してもらった方が良かった。 お便りがPDFになってから見るのが困難です。多分今後読むことはないと思います（見てません）。 ネットでは見づらく、ペーパーでもらえると嬉しいです。時代と逆行してしまいますが…。 ICT化になり、毎日見るという習慣がなくなって、一度見たらそれっきりになってしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> 7月に紙での配布とメール配信の両方を行い、紙面での配布を希望される方は職員まで声をかけてくださいとお伝えした。その後8月からメール配信のみとなっていた。アンケート回収の途中ではあったが、不便に思っている家庭があることを知り、メールと張り出しにて再度紙面での配布を希望される方は声をかけてくださいと周知したところ、1家庭から紙面でくださいとの連絡があった。
2	園内	母親	連絡帳および口頭	●苦情 ・ ●要望 ・ 相談	子どもが友達に「パンツを下ろさないと言われ、仕方なく下ろしたと聞き、腹立たしいのと悲しい気持ちになった。いじめの一手手前だと思う。	<ul style="list-style-type: none"> 今回の件もそうだが、クラスの中に言葉が汚かったり乱暴な子がいるが、親は自分の子がそのような行動をしているのを知っているのか。また、子どもが自分たちで解決するのを見守っているということだが、この年齢の子にはまだ難しいのではないか。 遊びの中で自分がずっと鬼役だったり、お友達に指示をされたりと我慢をしていることが多い様子。 言葉使いや相手の気持ちを思いやること等をしっかりと伝えてもらいたい。また、様子を見て適宜声かけをして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> まずは今回の件はプライベートなことなので、防ぐことが出来なかった旨を謝罪する。 担任から当時の状況説明と日頃の本児の様子をお伝える。また、その友達は周りの環境に関係なく自分を表現するため、相手の母親は園での子ども様を知っている旨を伝える。 本児の様子として、これまでトラブルを避けて1人で遊んでいることが多かったが、自分から友達にちょっかいを出したり今まで恥ずかしいかと思っていたことを笑いながら友達や保育士に伝えるようになったことは大きな成長であり、私たちにとってとてもうれしいことだと伝える。“うちの子はこういう子”と思っているところが見受けられたため、心も随分と成長していること、トラブルも増えると思うが成長していく中で大切な経験なのでお母さんも見守ってあげてほしいという思いを伝える。少し涙ぐまれて「これからもよろしく願います。」とのことだった。
3				苦情 ・ ●要望 ・ 相談			
4				苦情 ・ ●要望 ・ 相談			