

令和7年度 苦情やご意見の内容と解決報告

種別	園名	苦情やご意見の内容、解決報告
保育所型 認定こども園	播磨保育園	(苦情やご意見) 【近隣住民】 ・道に何台もの車が停車し、さらには、後部がはみ出すように斜めに駐車している車もあったため、通行の際に非常に危険を感じた。 (解決報告) ・スクールゾーンの申請も含め、加古川警察に相談したところ、スクールゾーンは車両も通行不可となるため、車をどこか別の場所に駐車して、園に送迎することになる。対処としては、保護者への注意喚起と安全確保への協力依頼となるのではないかと回答であった。そのため、保護者へ注意喚起とマナー厳守をお願いする旨のメールを配信した。申出者には、当該内容を電話にて報告した。
		(苦情やご意見) 【保護者】 ・子どもの発熱を知らせる電話連絡について、再度の連絡が3分間隔であった。10分程度待つてほしかった。 (解決報告) ・後日、園長が面談し、37.5℃以上の発熱があれば、保護者に連絡することを入園のしおりで周知していることを伝えた。その上で、今後の対応について希望を伺ったところ、応答できなかった場合は、15分以内に折り返すので待つてほしいと言われた。そのため、今後はそのように対応する旨伝え、了承していただいた。
小規模保育事業	パレット保育園	苦情はありませんでした。
保育所型 認定こども園	みらい保育園	(苦情やご意見) 【保護者】 ・登園時に不安が強く、毎朝泣いてしまう状況が続いていたため、自宅からぬいぐるみを持参することで安心し、落ち着いて登園することができた。登園後は、保育に支障が生じないように、ぬいぐるみを保育室内に飾るなど、園長が配慮してくれていた。 そのような対応が続いていた中、ある日突然、保育士から「園の規則により、ぬいぐるみの持ち込みは禁止である」と告げられた。これまで特別な配慮として認められていたことは理解しているが、前日まで許可されていた対応が、事前の説明や相談もなく翌朝から急に禁止となったことに戸惑いを感じた。 また、禁止となった理由や経緯について十分な説明がなく、一方的に伝えられたことや、その際の対応や態度にも配慮が感じられず、不快な思いをした。 (解決報告) ・後日、降園時に園長、当該保育士、母親と面談し、職員間で周知したことや不快な思いをさせてしまったことについて、謝罪した。