

平成27年度 苦情一覧 《茶々保育園》

(園外)

1. 「茶々保育園の利用者らしき車がスピードを出していて危ない。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・茶々保育園の利用者かどうかの確認は出来ていない。
- ・近隣を含めて駐車場の角に掲示で注意を促した。

(園内)

1. 保育室の床、デッキのとげが刺さる。ワックスなどの対応をしてほしい。(3件)

【園の対応】

- ・保育室、廊下等順次やすりとワックスがけを行った。
- ・今後、定期的に床のメンテナンスを行っていく。

2. 通園帽子として使用するには汚れていて汚く乾きにくい。遊びには適切でない。(6件)

【園の対応】

- ・洗濯の仕方等についてお伝えした。改善点など出していただき参考にしていく。

3. 駐車場は時間帯によっては混雑して困る。一部職員の車が駐車しており利用者優先にするべきである。

【園の対応】

- ・職員の車は別の駐車場に移動した。緊急車両、来客など使用する事があるがご理解いただきたい。基本は職員の車両は別駐車場とする。

4. 写真販売について「次年度からネット販売」という説明があったが従来通りにしてほしい。また平等に写るようにしてほしい。

【園の対応】

- ・保護者会総会などでお話をして事前にご意見を伺ったが、多数の方がネット販売を希望されていた。移行後、改善点などあればご意見を伺いたい。

5. タイムカードの時刻が数秒進んでいる。正確なものにしてほしい。

【園の対応】

- ・早急に修正した。延長料金にも関係するので毎日点検、見直しを行う。

6. 北側駐車場は軽自動車用の駐車スペースに大型ワゴン車がいつも止まっていて視界が遮られ危険である。

【園の対応】

- ・駐車場の軽自動車用の表記をわかりやすくした。又、お便りで駐車場利用について注意を促した。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々すずや保育園》

(園内)

1. 園児の噛みつき事故があった。保護者より「噛みついた子どもから謝罪がない。園からも指導してほしい。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・翌日、保育士が子ども同士で話す機会を設けた。今後は、その日のうちに、その様な機会を設けることをご意見を頂いた保護者にお伝えした。

2. 園児同士のトラブルがあり、その際、子どもが相手の子どもにハサミの刃を向けた。後日、その行為を刃を向けられた子どもから聞いた保護者より、危険行為に対する子どもへの注意指導について、ご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・保護者にお詫びをし、翌日、子どもたちに、ハサミの危険性や使い方について話をした。また、当事者の子ども同士で話をする機会を設けた。

3. 外遊びの出来ない子どもに、保育士から「風邪だったら保育園に来ないでね、と言われた。」と子どもが言っているが事実関係を教えて欲しい。そのことが本当なら子どもに言うべきことではないのではとご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・担当保育士に確認したところ、その様な言い方はしていないとのことであったが、子どもの気持ちを十分に汲み取って話しをするよう指導徹底を行い、保護者に謝罪した。

(園外)

特になし。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々おおいずみ保育園》

(園外)

1. 近隣にお住まいの方より、保護者の登降園の際、自転車が右側通行で走行していることについて危ないご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・園内の掲示にて、保護者へ交通ルールを守っていただくようお願いをした。

2. 夏祭り当日、スピーカー音がうるさいので何時までかかるかと、来園してご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・近隣の方には事前に夏祭りのお知らせ文書を配布して、ご理解をいただけるよう努めてきたが、ご意見を踏まえ今後は、リハーサルの活動時間や当日の開催時間など、できる限り明確に記載してお知らせし、更に丁寧な対応を心がける事とした。

(園内)

1. 四月上旬、保護者より「夕方お迎えにくると肌着を着ずに長袖一枚で外遊びをしていた。まだ、朝晩冷えることがあるので、肌着を着させて欲しい。」とご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・時期や朝晩の気温差を考慮し、衣服調整することを職員に再徹底した。

2. 保護者より「隣合わせのロッカーの他児の汚れた着替えが、子どものバックに間違えて入っていたり、他児の排泄により汚れたものがバックに触れていた為、バッグが濡れ汚れていることがある。」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・担当スタッフ間で確認し、汚れた衣類の扱い方について、再度ルールを見直す事とした。

平成27年度 苦情一覧 《茶々むさしせき保育園》

(園外)

1. 平成27年4月の開園に向け、3月24日に行う内覧会の案内を関係先へ郵送したが、お知らせが急であったため、もう少し早く知らせてほしかったとのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・園内で実施の行事については、案内を最低1ヶ月前には作成し関係先に配布することとした。

2. 近隣の方にご挨拶に伺うと、開園準備の工事の音がうるさかった。保育園の近隣に住む者として、大変迷惑だとのご意見があった。

【園の対応】

- ・園内行事等で騒音が懸念される時は、事前に手紙を作成して近隣のお宅を訪問し、ご説明させて頂くとともにお話を伺うこととした。また、行事へのお誘いをして保育へのご理解をいただけるよう努めることとした。

(園内)

1. 賞味期限を2日経過した牛乳を3時のおやつに、3、4、5歳児28名に提供してしまった。

【園の対応】

- ・賞味期限の確認について、調理担当者2名による前日と当日のダブルチェック体制を再徹底することとした。

2. 年度途中で、ベテランの保育士が退職したことにより、保護者から心配であるとの話を聞いた。

【園の対応】

- ・事故や怪我を未然に防ぐべく、園庭や室内での安全確認を再徹底すると同時に、安全研修を実施し、若手、ベテランの区別なく、職員一人ひとりの安全意識を高める。
- ・園長、主任で全職員に対する個別面談を実施し、職員一人ひとりの考えを聞いていく。
- ・職員間の意思疎通をより図るために、外部講師を招いての、コミュニケーションスキルを向上させる研修を園内で実施した。

平成27年度 苦情一覧 《茶々ひがしとやま子ども園》

(園外)

1. 近隣の方より、団地駐輪場に隣接している当園のエアコン室外機の下に水が溜まっていると指摘があり、「どうにか対処して欲しい。」とご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・ 室外機の漏水ではなく（室外機の排水は、地面に流していない）、隣接している駐輪場から園の室外機設置場所にかけて傾斜がある為に雨水が溜まってしまふという事情をご説明した。また団地自治会にも、同様の説明を行った。
- ・ 冬場は室外機下の水溜りをスキージーでかき出すようにした。
- ・ 設計に携わった業者と連絡をとり、東京都住宅供給公社に連絡をし、対応の検討をしている。

2. 幼児部園舎の屋根の上に枯れ葉などが溜まっていると、団地の上階に住む近隣の方からご指摘があった。

【園の対応】

- ・ 定期的に掃除をするようにした。

3. 一時保育の抽選会の際、抽選に関するルールが不十分であった為、利用者から、分かり辛いというご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・ 一時保育抽選会のルールを明確にし、配布資料に追記した。また、抽選会の際には冒頭、抽選会のルールの詳細を説明し、理解いただいた上で実施する事とした。

(園内)

1. 延長保育のお迎えの際、保護者の姿を見かけた園児が室内からテラスへ走って出ていくことがあった為、危険ではないかと保護者の方からご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・ 延長保育時は保育室の扉を閉めるようにし、保護者の方のお迎えも室内で行うこととした。

2. 保護者の方から、登降園の際に使用しているヘルメットなどを置く場所が欲しいというご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・ 保育室の前にパイプハンガーとS字フックを用意し、荷物を置いておくことができるようにした。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々かきのきだい保育園》

(園内)

1. 保護者より「外遊びの時に、気温に合わせて、上着・靴下を着用させて欲しい。」のご意見を頂いた。

【園での対応】

- ・ ご意見をいただいたクラスの状況を確認し、その後、各クラスのリーダーと話し合っ
て対応を決めた。

上着 → 今まで通り、天候や各児童の体調を確認しながら判断する。

靴下 → 原則として、靴下は着用する事に変更する。

決定後、保護者に伝え、ご納得いただいた。

(園外)

特になし。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々いまい保育園》

(園外)

1. 雨の日の送迎時に、自転車を向かいのクリーニング店（屋根があるところ）に停めている保護者がいて、子どものお迎え後も、店先で子どもから目を離して保護者同士で話に夢中になっていたことから危ないと、クリーニング店からご連絡を頂く。

【園の対応】

- ・園だよりや玄関への掲示物等で注意喚起し、その都度、職員が外へ出て保護者へのお声掛けを行った。

(園内)

特になし。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々なかまち保育園》

(園外)

1. 保護者の皆さまに園を見学いただいた後、門から出たときに人数が多かった為、通行の妨げになってしまった。

【園の対応】

- ・園見学者の人数が多い時は、前後に職員が付き通行の妨げにならないように誘導する。
- ・園舎前の道路が車両禁止の為、園行事や登降園時も道路に広がらないように再度、保護者に伝え周知徹底させて頂くとともに、職員も外に出て交通整理を行うようにした。

(園内)

特になし。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々まくはり保育園》

(園内)

1. 途中入園した園児の保護者から、「子どものウォールポケット（連絡文書等を個別に配布する為のポケット口）に保育園からの手紙が入っていなかった為、参加しようと思っていた除草作業に参加できなかった。前にも七夕用の短冊がうちだけ入ってなかった。2回目なので対策してほしい。」というご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・ウォールポケットは子どもの手が届く場所にもあり、子どもも折り紙等を入れたりして使用する場合があった為、万が一を考えて、保護者への連絡物専用に変更し、子どもの作品袋は別に用意する事とした。
- ・その後、再度手紙が入っていないという事が発生した為、すべてのウォールポケットの場所をロッカーの上に移動した。また、保護者へのご連絡がある場合は、ホワイトボードを別に設置して、配布物をお知らせする事とした。

2. 集金袋の中身の不足についての園長とのやりとりで、保護者に対して大変不愉快な思いをさせてしまい、メールでお叱りをいただいた。

【園の対応】

- ・理事長から保護者へ謝罪のメールを送り、園長は直接保護者に会って非礼を謝罪した。金銭の授受については必ず手渡しとし、その場で中身の確認を行うものとした。今後、金銭や個人情報扱う際はより注意を払うものとした。

3. 保護者より、「園に預けていたマフラー作り用の毛糸が置いていたところに無い。」という申し出があり、職員が一緒に探したものの見つからなかった。保護者からは「保育園に預けた物が無くなるのは嫌な気分だ、引き続き探してほしい。」とお叱りを受けた。

【園の対応】

- ・引き続き探す事をお約束して、その間、新しい毛糸を購入していただき費用を園で負担させていただいた。後日、本児の物らしい毛糸が見つかりお返しするとともに改めて謝罪した。

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々おおわだみなみ保育園》

(園内)

1. 食物アレルギーを持つ子どもの保護者より、「うちの子はアレルギーがあるのに普通食を食べている、と他の保護者より聞いたのですが本当ですか。」と聞かれる。

→医師による指示書が変更になってアレルギー解除になった場合、指示書提出の翌月より除去解除となる事を、きちんと保護者に伝えていなかった為に生じたものであった。

【園の対応】

- ・栄養士に確認をとり、保護者に除去が解除になったことを説明し謝罪した。

2. 保護者より、お便りが配られていないことがあるとの指摘を受けた。

→何度か声を掛けられていた事もあり、担任が配布の際に注意して手紙を入れていたが、送迎時に他の保護者が間違えて持って帰ってしまうことがあった。

【園の対応】

- ・その月は書面を手渡しすることとした。また、ウォールポケット（連絡文書などを入れる個人別ポケット）の上下、前後の取り間違えがないか送迎時に注意喚起する事とした。

3. 送迎の際に保護者同士で靴の履き間違えが起こり、サンダルが紛失したと伝えられた。

【園の対応】

- ・送迎が多い時間帯に起こったもので、貼り紙を行いその時間帯に送迎に来た保護者にも声をかけてサンダルを探した。後日間違えて履いて帰ってしまったという保護者が判明して解決したが、送迎の多い時間帯は、靴箱の空いているスペースを使えるように声掛けを行い防止対策とした。

(園外)

1. 保護者より「園の駐車スペースが空いているのに道路に停めたり、駐車禁止の門の前に停める保護者もいるので注意してほしい。」とのご意見をいただく。

【園の対応】

- ・駐車のマナーに関して掲示物を貼り出し、注意喚起を行った。また、交通誘導のスタッフにもその旨を伝え、送迎時の交通マナーについて再確認を行った。

2. お招き会に参加の祖父母より「駐車券を受け取っていたにも関わらず園の駐車場が満車で停められない。」との苦情を受ける。その後、他の保護者に確認を行い、移動をしていただいたり、空いている駐車場までご案内する事に15分かかり、さらにご迷惑をお掛けする事となった。

→前日に駐車場申請をしてきた保護者（母）に満車だと伝えていたのだが、行き違いがあり保護者（祖母）が車で来て駐車をしてしまったのだが、スタッフが未申請の保護者が駐車したことに気づかなかったことが原因であった。さらに、スタッフ間での情報伝達不足と確認ミスが重なり、対応が遅れてしまった。

【園の対応】

- ・スタッフミーティングを行い、問題点を把握し、対応について話し合いを行った。
- ・駐車券が、停める場所の指定のないものであったので、今後は駐車場に番号を書き、その番号と合わせた番号の駐車券を発行することとした。
- ・上記の対応結果を祖父母に口頭で伝え、再度、謝罪を行った。

苦情件数 : 計 5 件 (保護者 5、外部 0)

平成 27 年度 苦情一覧 《茶々 i タワー花の森保育園》

(園内)

1. 土曜保育中に起きた怪我に関して、当該児童の保護者から、「伝え方が軽く、わかりにくかった。以前の担任であれば、こんな軽い伝え方はしなかった。」とご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・ 事故後の保護者への説明状況を確認したところ、怪我に至った経緯や援助の状況・環境設定に関する詳細な説明を行っていない事がわかった。後日、園長・主任で事故の詳細や環境に関して当日の状況を図や模型を使いながら説明のうえ、謝罪し、再発防止策についてお伝えした。

(園外)

特になし。