

## 2020年度 苦情報告

2020年7月16日

さいたま市へ匿名で入電。27日にさいたま市より園に報告あり。

→マスクを着けていない先生が見られる。

### 対応策

熱中症の危険もあるので、場所や気温を考慮しながら、マスク着用の徹底を図っていく。

にじいろ保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年7月16日

19:40 園に電話があり、「毎日ピアノの音がうるさい。」と言われる。一方的に電話が切られたため苦情申込者は不明。

### 対応策

コロナ対策で窓を開けていたため、ピアノの音が漏れたと思う。17:00以降は当面の間ピアノを控える。

2021年2月9日

園のご意見箱に入っていた。

→「年長クラスがワークをしている時に、そばでスマホを見たりお茶を飲んでいたりする先生がいる。」といった内容。

### 対応策

ワークを担当している職員とは別の職員が近くで休憩を取っていた。休憩を取る際は職員室等で取るよう徹底する。

保護者には対応策をコドモンで配信した。

ゆめいろ保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年9月3日

秋祭りに向け太鼓やソーラン節の練習を行っている。「保育園なので仕方がないと思うが、今日の練習時間は長い」と区に苦情が入った。

対応策

いつもは30分程だが、その日は1時間程やっていて窓も閉め忘れていた。あいさつ回りは行っていたが、今後はもう少しあいさつの範囲を広げていき、練習時は窓を閉める等して対応した。

2020年9月17日

門を閉める音がうるさい。園から張り紙をして保護者に伝えても、保護者の改善がみられない。

対応策

再度各家庭に手紙を配布し、門を静かに閉めるよう周知した。保護者へ周知するまでの間、登園時間帯は門を開放した。

2020年12月15日

保育参観後、保護者の希望で連れて帰るのはいいが、一緒に連れて帰ると園側から言うのは、保護者に休みを取ってくれということになる。仕事がある保護者への対応や案内を適切に行って下さいとの意見。

対応策

参観後に仕事がある場合には、継続して保育を行うことを保護者にお知らせした。

2021年3月17日

門の音がうるさい。門を変えるか、園庭側の門を使わず、裏門を使うことで園庭側の門のありがたみを保護者に知らせてほしい。

#### 対応策

強く門を閉めている保護者を確定し、個別に声掛けを行った。また、再度張り紙にて保護者に周知した。門の確認を行い、ネジのゆるみの締め直しと緩衝材を設置することで門を閉めた時の音が小さくなるよう調整した。

亀戸第四保育園

2020 年度 苦情報告

特になし

そらいろ保育園

2020 年度 苦情報告

特になし

ゆめの樹保育園

2020年度 苦情報告

特になし

にじの森保育園

2020年度 苦情報告

特になし

にじの星保育園



## 2020年度 苦情報告

2020年4月17日

- 1、園でコロナ陽性者が出たと聞いた。南千住になぜ持ち込んだのか？どうしてくれるのかと電話
- 2、保育園はどの程度消毒作業をするのか？近所を歩くときに子どもが柵を触るので、そこも消毒してほしいと電話

対応策

- 1、「消毒等気を付けていました」とお伝えし、謝罪をしたが電話が切れたのでその後の対応はなし
- 2、職員による消毒作業時に園庭にも出て柵や遊具を消毒した。連絡先は聞いていないのでその後の対応はなし

こまめに消毒をしてこれ以上コロナ陽性者が出ないように、園全体で体調管理をしていく。

2020年1月19日

地域の方より「一時保育を利用しようとしたら園の都合でキャンセルされた」と荒川区役所に連絡があり、荒川区役所より事実確認の連絡が入る。

対応策

今年度はコロナ禍で、人数制限の中一時保育を行っている。園内で感染症が流行っている際は利用希望者に状況をお知らせし、「それでもよろしいですか？」と聞いて基本保護者判断をお願いしている。その言葉が断られたと思われたのかもしれない。断ることは基本ないことを荒川区役所に伝える。

一時保育に申し込みの際、感染症が流行っている際は保護者判断をお願いすることをお知らせし、基本受け入れていく。

にじの樹保育園

2020年度 苦情報告

特になし

竹の塚北保育園

2020年度 苦情報告

特になし

ゆめの星保育園

2020 年度 苦情報告

特になし

ゆめの樹第二保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年7月28日

保護者より「延長時間の記録の確認管理と迎えの際の手順について不明確」という申し入れがあった。

### 対応策

迎えの手順が定まっていない保護者に対し、正しい手順を伝達していなかったため、延長保育開始時間管理が不明確であった事実があった。そのため、登降園の正しい手順を掲示し、改めて全保護者に手紙でも配布した。また時間管理としてデジタル媒体の管理システムの導入をした。

ゆめの森保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年4月30日

5歳児保護者より18時30分迎えと園に伝え、18時20分に迎えに来たが園の先生が通してくれなかった。「予定よりも早く迎えに来てはダメですか」と問い合わせ

対応策

「お迎えの予定時間よりも10分早く来ても大丈夫です。」と話し、職員が通さなかったことに対して謝罪をした。

職員会議で「予定よりも早くお迎えに来て通して下さい」と話した。

2020年9月14日

個人面談のお知らせを手紙で配布したところ、園への要望として「連絡帳アプリになったのに、写真が送られてこないのが不満です」、「面談 WEEK が11月のところを7月と間違えて記載しているので、2重チェックをして欲しい」、「保護者会の振込手数料について」の記載があった。

対応策

- ・連絡帳の写真に関しては「保育中の写真撮影が事故・怪我に繋がるので、写真を載せる事はできません」と説明すると「わかりました」とのこと
- ・面談 WEEK の記載間違いに関しては「2重チェックをして確認していきます。申し訳ありませんでした」と謝罪→保護者宛の手紙は記載間違いのないように2重チェックをする
- ・保護者会に関する質問は、保護者会の役員に質問して頂く様にお伝えする

2021年1月22日

1歳児保護者より「まだ緑茶を飲んでいますか？」との質問。もともと風邪防止のために緑茶うがいをしていましたが、飲料として提供していることもあった。緑茶うがいはコロナ感染防止のため中止しており、そのことを伝えると「緑茶を飲むのであれば前もって連絡してほしかった」との事。

対応策

事前に連絡がなかったことに対して保護者に謝罪。風邪予防には良いが、緑茶にはカフェインが入っている為、水分補給を麦茶に戻した。

2020年度 苦情報告

特になし

にじの駅保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年7月15日

近隣の方より、目隠しで置いてある植木鉢の木が枯れて、葉のゴミが家の敷地内に落ちてきている。どうにかしてほしい。

対応

植木鉢の撤去を実施。

ゆめの樹ベビー保育園



2020年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ竹の塚園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ武蔵浦和園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイラムザ園

2020年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ与野本町園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ北与野園

2020年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ上木崎園

## 2020年度 苦情報告

2020年8月5日

4歳男児保護者より入電。前日4日帰宅後、『お昼寝をしなかったから午後のおやつはあげられない』と先生に言われ、おやつを食べていないと言うのですが」と話される。

### 対応策

対応した職員に聴取したところ、実際に本児がおやつを食べていないことが発覚。職員全員で映像を確認したのち、保護者に事実説明と謝罪をする。職員の行為は虐待にあたるため、一人一人に丁寧な対応をするよう園全体で再確認をした。お昼寝をしないなど個々に状況は違うので、無理やり寝かせないようにするなど保育の基本的な事を全員で確認し合う。

ミルクウェイ新都心園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ大成園



2020 年度 苦情報告

特になし

亀戸園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ与野園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ清澄白河園

2020 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ与野本町ベビー

## 2020 年度 苦情報告

2020 年 6 月 3 日

職員の中に子供の様子を聞いても他の職員に聞いたり、「大丈夫です」と軽く返事をされたり、荷物を足で動かす姿が見られるので指導を行ってほしいと本部に苦情が入った。

### 対応策

園長・保育部長と面談をして、保護者とのかかわり方を指導。職員の対応に変化が見られたため保護者からその後の申し出はなくなった。

ミルキーウェイ東大宮園

2020年度 苦情報告

特になし

コスモス保育園

## 2020年度 苦情報告

2020年 7月6日

7月6日の連絡帳に「英語講師変更について」を記入。「なぜ変更なのか。また、なぜ7月から変更なのか。」と問い合わせ。変更があったことは分かったが、理由が記載されていなかったのを知りたいとのこと。

### 対応策

講師の変更はグループの統一化を図るためと回答。

ステラ保育園