

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	9件
要望：	6件

苦情	近隣の方より。 空調室外機の音について調整してほしい。
対応結果	朝の時間帯はエアコンを使う部屋を合同保育の部屋のみとして出力を抑えた。 給食室の排気ダクトも朝の時間帯は同様に出力を抑えたことで、室外機の音も緩和された。

苦情	近隣の方より。 園周辺の植樹において、危険のないように道路側に出ない長さで伐採してほしい。
対応結果	定期的に業者が行っていることを伝え、お気づきの際にお声がけいただければ、職員が行う旨を伝えた。

苦情	近隣の方より。 送迎時に家の前を通る時間帯に柔軟剤等の香りがきつい方がいる。
対応結果	保護者の方々にコドモンにて一斉配信する。

苦情	感染症に次々にかかってしまい、園の衛生管理がどのようになっているのか気になる。
対応結果	区の看護師が来園した際に園内の環境整備について確認をしてもらう。また、感染症発生時には発生したクラスを周知した方が良いという助言をもらい実践している。

要望	蚊の園内への侵入を可能な範囲で防いでほしい。
対応結果	玄関にサーキュレーターを設置して様子を見ている。

要望	パパママ先生の回数を増やしてほしい。 乳児でも保育参観があると嬉しい。
対応結果	倍近く増やすというのは難しいが、次年度には数回増やして、選択日の幅を広げる予定。 また、乳児クラスでもパパママ先生を行う予定であることを伝えた。

要望	友だちとの関わりで良かったことだけでなく、叩いてしまった、かんでしまった等の話も知りたい。
対応結果	そのような声をもっと広がってくれとありがたい。 噛みつき等の友だちとのトラブルについては、頻繁に続くなど、状況に応じて伝えているが、なるべく普段のありのままの姿を共有できるように努めている旨を伝えた。

要望	毎日の連絡帳は嬉しいが、もっと簡素化しても良いのでは
対応結果	午睡中の事故防止に注視しているので、連絡ノートへの記載は簡素にしている。 お迎え時に日中の様子についてお知らせしたり、内容によっては面談したりするなどしている旨を伝えた。

要望	果物について、もう少し生の果物を提供してもらえれば嬉しい。
対応結果	提供回数については検討する。 災害時に缶詰を食べることもあるので、その味に慣れていて欲しいというねらいもある旨を伝えた。

要望	玄関フロア、廊下、階段に砂が散らかっていることがあるので、きれいにして欲しい
対応結果	定期的に清掃は行なっているが、外での活動後に砂を持ち込んでしまうことがある 引き続き、清掃を丁寧に行く旨を伝えた。

苦情	近隣の方より 夕方に園庭で大きな声を出して遊んでいる子がいるため迷惑している
対応結果	コドモンにて降園時は園庭で遊ばずに速やかに帰宅することを周知する 園庭側にコーンとチェーンを設置して視覚的に入れないことを示していく

苦情	区より連絡 子どもが職員から性的ないたづらをされていると言っている。区として監視や見守りをしてほしい
対応結果	職員に事実確認と周知を行う。 そのような言動を見たり聞いたりしたことはなく、自分が該当することも考えられない。 ただ、保育にあたっての言動は各自が引き続き気を付けていくこと、職員間でも気になる言動については互いに声を掛けていくことを周知した。

苦情	区より連絡 子どもが職員に怒られて蹴られている。また一人ではなく複数の職員に蹴られてるということを言っている
対応結果	職員に事実確認と周知を行う。 子どもたちに対して注意や叱ることはあるが、蹴るような行為はない。まして複数の職員が蹴るという姿も考えにくい。ただ、注意や叱る際に咄嗟に声が大きくなってしまったことがあったかもしれない。周囲から見られているという自覚をもって保育に臨んでいく旨を伝える。

苦情	区より連絡 以前にも連絡したが、子どもに聞いたところ、職員からの性的ないたづらがまだ続いている。 公立園に行かせて研修を受けさせてほしい
対応結果	職員に事実確認と周知を行う。 そのような言動を見たり聞いたりしたことはなく、自分が該当することも考えられない。 ただ、保育にあたっての言動は各自が引き続き気を付けていくこと、職員間でも気になる言動については互いに声を掛けていくことを周知した。

苦情	区より連絡 職員に怒鳴り散らされ、子どもが保育園に行くことを怖がっている 子どもが言っていることなので不確かではあるが、区として見守りを行ってほしいとのこと。
対応結果	職員への周知や聞き取りを行うが、そのような言動を見たり聞いたりしたことはなく、登園を渋って泣いたりする子もいない。ただ、対応をより丁寧に行なっていく必要があることを昼礼で周知した。 翌日に区の職員が来園し、保育園の様子を観察。特に保育内容に問題はないが、子どもたちの声に耳を傾け思いを聞き取る姿勢を大切にほしいとのアドバイスをいただいた。