

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	5件
要望：	1件

苦情	2022年6月 主活動時間に幼児保育室でリトミック中、マンションの住民より「声や振動がすごいのでやめて欲しい」と入電。「マンション内で生活している住民がいることを気に留めて欲しい」とのこと。
対応結果	電話口にて、謝罪と改善に努めることを伝えた。職員周知し、リトミックや体操を別室にて行えるかを検討し、大きな声を出したり、振動が激しくなるような活動は控えるようにした。

苦情	2022年7月 夕方幼児保育室で夏まつりのソーラン節練習を行っていた際、マンション住民より「ドタドタと振動がうるさくて不快です」「住宅だということをご承知おきいただきたい」と入電。また、「水遊びで使用したオモチャが風で飛ばされて転がってきていたので、飛ばないように対策をしてもらいたい」という話もあった。
対応結果	電話口にて謝罪。職員周知し、ソーラン節の練習及び夏まつり実施場所を幼児保育室以外にした。また、水遊び用具については飛ばないように重しをしたり、軽いものは室内乾燥もしくは拭き上げとした。また、後日直接園長が出向いて住民と話し、騒音の実態や内容、要望について伺った。騒音に十分に注意して保育内容を工夫できるよう、職員間で都度話し合うこととした。

苦情	2022年8月 水遊びに使用したブルーシートを昼間ベランダに干しており、職員が取り込み作業をしている際にマンション住民から「ベランダに出では駄目です!」とご注意をいただいた。
対応結果	速やかに作業を終えて室内に戻った。以前より子どもの声について苦情があり、ベランダに出る際は職員のみで静かに作業を行うようにしていたが、ベランダに出はいけないという規則については定かではない。以降、作業はより静かに速やかに行うように職員に周知した。

要望	2022年9月（園内設置ご意見箱より） 年度途中の園長退職及び変更に伴い、担任が減ってしまったことが残念。定年退職とのことだが、年度末まで勤務できるように対応してもらいたい。
対応結果	会社本部へ報告。本人希望もあつての退職であったが、園長の引継ぎや職員数の確保など園の職員体制を整えて新体制を迎えられるようにしていきたい旨をCSアンケートにて掲載。

苦情	2022年11月 夕方自由遊び中にマンション住民より入電。「ドンドン振動が響いてうるさいです」「いつもうるさいですが今日は特に酷いです」「たいへん不快で頭が痛くなっています」と一方的に伝えられて電話が切られた。
対応結果	すぐに保育室職員へ周知。その時には動き回って遊ぶ子はいなかったが、数分前に少し追いかけてこのようになっていたとのこと。走る遊びをする時間ではないことを子どもたちに伝え、座って遊べる遊びに誘いかけた。後日、子どもの遊び方について危険のないように指導が必要なことを職員周知した。

苦情	2023年3月 幼児保育室で体操教室中、入電。「朝から晩までうるさいです」「今日だけじゃないです」「毎日ストレスを感じています」と一方的に伝えられ、名乗りもなく電話が切られた。
対応結果	体操教室講師に電話内容を伝え、声のトーンを少し下げて指導していただいた。当日の指導内容がボールだったため、より振動や声が大きくなっていったと思われる。一時期体操教室を別室にて行っていたが、体操発表会は広さの都合上幼児保育室でないと難しいとなり、練習期間から幼児保育室に戻して体操教室を行っていた。体操講師とも話し合ったが、子どもたちの安全を考えると幼児保育室の広さが指導には必要となり、今後も指導内容に合わせて騒音対策について相談していくこととした。