

令和元年度（通期） 苦情・要望一覧

施設名：南町こども園

区分 ※注1	受付 月日	苦情・要望内容	対応 月日	対応方法及び結果	活用方法 ※注2
①	6/14	昨年度あった卒園旅行がなくなったのはどうしてか。（ご意見箱より）	6/18	卒園旅行の代わりに行事を設けたことや教育的意義が見いだせないことを文書で掲示。	②③
①	1/10	保育士が我が子に声掛けしている場面を見たが、口調が強くて厳しいのではと感じた。（ご意見箱より）	1/14	子どもの普段の様子を理解した上で、状況に応じた声掛けであったが、今後はより子どもの心に寄り添っていくことを伝えた。	②③
①	1/30	母親のバッグに画びょうが入っていた。（お申し出いただく）	1/31	唯一残っていたコルクボード掲示板だった。すぐにホワイトボードに交換し、謝罪した。	②③
※注1 ①施設宛の苦情 ②運営適正化委員会宛の苦情 ③市区町村宛の苦情 ④要望 ⑤その他 ※注2 ①第三者委員会への定期報告 ②理事会への報告 ③職員への報告及び職員研修会での活用 ④その他					

施設名：どんぐり山こども園

区分 ※注1	受付 月日	苦情・要望内容	対応 月日	対応方法及び結果	活用方法 ※注2
④	12/10	散歩のときの子どもの声がうるさい。子どもを寝かせている時間で子どもが起きてしまうと大変なので、お散歩に来ないで欲しい。（男性）	12/10	園の西側という事だけで詳しい住所は教えていただけなかったため、西側方面の散歩は控えるようにした。	③ ④理事長報告
※注1 ①施設宛の苦情 ②運営適正化委員会宛の苦情 ③市区町村宛の苦情 ④要望 ⑤その他 ※注2 ①第三者委員会への定期報告 ②理事会への報告 ③職員への報告及び職員研修会での活用 ④その他					

施設名：多摩堤保育園

区分 ※注1	受付 月日	苦情・要望内容	対応 月日	対応方法及び結果	活用方法 ※注2
①	8/1	保護者への写真公開で、我が子の着替えの様子、お尻が写っていたので気を付けて欲しいと要望がある。	8/1	写真公開する前の確認不足であったことを謝罪し、すぐに写真を削除する。職員にも周知。	①③
①	9/11	迎えの際、保護者（母）の腹部を他児が押すという出来事があり、妊婦であった場合など危険な為、しっかりと言い聞かせて欲しいと父親から申し出がある。延長保育の時間で、保育士の人数が足りていないのではないかと指摘もあった。	9/11	母に謝罪し、今後の保育での対策を伝えた。延長保育での子どもの見守り方を職員全員で確認し、今後の対策についても共通理解を図る。	①③
※注1 ①施設宛の苦情 ②運営適正化委員会宛の苦情 ③市区町村宛の苦情 ④要望 ⑤その他 ※注2 ①第三者委員会への定期報告 ②理事会への報告 ③職員への報告及び職員研修会での活用 ④その他					

施設名：さくら中央保育園

区分 ※注1	受付 月日	苦情・要望内容	対応 月日	対応方法及び結果	活用方法 ※注2
①③	9/13	入園の面接の際、保育時間は基本的に通勤時間と勤務時間を合わせたものであると説明しているが、それが行き届いていなかった。ある時、新入園のご家庭が朝私服で園へ送っている様子が見られたため事情をうかがうと、そんな話は聞いていない、とそのまま大田区への苦情となった。	9/17	週明けの月曜日の朝、父親と園長とで面談を行った。説明不足であったことを謝罪し、保護者の方に守っていただきたい基本原則はあるが、事情がある場合は個別に対応していると説明すると、すぐにご理解いただき面談も終了となった。後日母親へは、新しい環境と仕事復帰の張り詰めた気持ちへの寄り添いも足りなかったと謝罪することができた。	①③
①	3/2	3月の園だよりにて、新型コロナウイルスの感染防止対策として、年長児にかかわる行事の縮小や中止をお知らせした。また、行政からの通知も受け、育休中の保護者の方の登園自粛もお願いをした。その2点に対し、保護者から『新型コロナウイルスの対応で大変なのはわかるが、もっと保護者に寄り添った対応をしてほしい。育休と言っても全くの休みではなく、家庭で育児をしている大変さもわかってほしい』と要望があった。	3/2	その日のうちに話をうかがうことができた。寄り添う気持ちが足りない書き方であったことを謝罪し、バスを利用した遠足などどうしてもできないことはあるが、方法や構成を変えて子どもたちの楽しい思い出となるように考えていること、家庭保育のお願いは、あくまでお願いであって、保護者の方の判断で登園される場合は、きちんと対策を行なった上で受け入れることを伝えるとご理解いただいた。	③
①	3/3	インフルエンザに罹患した子どもの保護者より『保育園の判断でアルコール消毒をしていないのですが、心配が的中した感じなのでアルコール消毒をお願いしたい』と苦情と要望があった。	3/3	以前看護師がこの保護者に直接対応し『手荒れがひどいのでアルコール消毒を控えめにしている』という主旨の話をしたことがあり、それをアルコール消毒をしてもらっていないと受け止めさせてしまった。謝罪し、そのようなことはなく、他の子と同じように対応しているとお伝えし理解していただいた。	③
※注1 ①施設宛の苦情 ②運営適正化委員会宛の苦情 ③市区町村宛の苦情 ④要望 ⑤その他 ※注2 ①第三者委員会への定期報告 ②理事会への報告 ③職員への報告及び職員研修会での活用 ④その他					

施設名：赤堤ゆりの木保育園

区分 ※注1	受付 月日	苦情・要望内容	対応 月日	対応方法及び結果	活用方法 ※注2
①	6/4	子どもの声がうるさい。(地域住民)	8/1	職員に周知する。窓を開け始める時期であるため、住宅街にある保育園として意識して保育していく。	②③
①	6/27	昼食前に園庭で遊んでいる幼児の音が気になる。(地域住民)	6/28	お宅を訪問し、謝罪と共に地域の特性を理解した上で地域の中の保育園として、運営していく旨を伝える。職員にも周知する。	②③
※注1 ①施設宛の苦情 ②運営適正化委員会宛の苦情 ③市区町村宛の苦情 ④要望 ⑤その他 ※注2 ①第三者委員会への定期報告 ②理事会への報告 ③職員への報告及び職員研修会での活用 ④その他					