

平成28年度 苦情一覧 《茶々保育園》

(園外)

1. 市内の決まりでは、シュレッダー済のごみは可燃ごみにあたるが、資源ごみとして処分所に出してしまい、近隣住民の方々からご注意を受けた。

【園の対応】

- ・新しい職員にはミーティングで説明を行い、周知徹底をはかった。

(園内)

1. ハンカチやティッシュを入れる、ボタン式のポシェットの使用は、園として不可であるにもかかわらず、それが徹底されておらず、4・5歳女兒が使用している。スタッフ間で、認識が異なっていた。園児の衣服には、ポケットがない場合もあるので、ボタン式のポシェットの使用については、そもそも、問題はないのではないか。

【園の対応】

- ・年長児は、小学校就学を踏まえてハンカチ、ティッシュは個人で管理をしている。これまで使用していて、紛失・破損などにつながった報告はなく、衣服にポケットがついていない現状があることから、特に園としては禁止はしないこととし、スタッフ間でも、その点を周知徹底した。

2. 新年度通園を嫌がります。混合クラスになってから孤立している子など多くなっているように思う。一度混合クラスの在り方、学年別クラス等、再考して欲しい。

【園の対応】

- ・新年度は保育室や、関わる大人の顔ぶれも変わり、例年のことであるが、特に4月、5月の休み明けまでは落ち着かない様子が各クラスとも見られる。しかし、日を追うごとに落ち着きも出てきた。

年齢を超えた関わりが、子どもたちの心の成長に大きく影響している姿も一方で見られる。もう一度、子どもたち一人ひとりについて、性格・育ち方などを確認しながら、子どもたちへの関わり方、環境についてのスタッフ間で話し合いの機会を持つことにした。

3. 延長保育料の利用明細が入っていなかった。明細を入れて欲しい。

【園の対応】

- ・4月分については集金袋に明細を同封せずに渡してしまった。
4・5月分と共に合せた明細と、お詫びの手紙を同封した。

4. 登・降園時の保育者の園児への対応は個々に丁寧にして欲しい（幼児クラス）。

【園の対応】

- ・必ず登・降園に担任が対応することは難しい場合がある。毎日、ミーティングの場で、引継ぎや連絡事項などの確認をしっかりと行い、担任以外でも対応できるようにしていく。

5. 嘔吐などで体調不良が見られた時の子どもへの対応が、配慮に欠けていたのではないか。

【園の対応】

- ・特に嘔吐物について感染症拡大防止に配慮するという手順が定められており、その対応に手間取ってしまった。職員間の連携の取り方に問題があったのは事実で、その点の反省を含め、見直しを行った。

6. ネットでの写真購入について、数枚の写真を購入するために、写真代以上の送料が必要になってしまった。写真のクオリティは変わらず、値段だけが上がるのは理解できない。

【園の対応】

- ・個々の枚数については可能な限り配慮しており、昨年比枚数も多くなっている。今回は4月～7月までの4か月分の販売になったが、次回は6か月分などの送料の負担感がないように配慮・検討して行く。

7. 職員の子どもをしかる口調がきつく不安を感じた（2件）

【園の対応】

- ・乳児、幼児を通して話し合いの機会をもった。「オトナな保育園」をめざす園として何が大切なのかを考え「子どもを一人の人間として捉える」という意味について伝え、保育士一人ひとりが、自分自身の関わり方について見直し、反省の機会を持った。

8. 園庭の大型遊具が使用禁止になっているが、使用できるようにしてほしい。

【園の対応】

- ・大型遊具のメンテナンスを行ってきたが、木製遊具のため、老朽化が進み、撤去予定である。遊びを充実させるための遊具購入や、遊びの考案などを進めていく。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々すずや保育園》

(園内)

1. 保護者より「子どもの体調を伝える際の新人保育士の対応が悪い。状況説明もなく、連絡事項を伝える時と同じようだった。」とご指摘いただく。

【園の対応】

- ・翌日、保護者の方にお詫びをし、今後、本人に指導を徹底していくことをお伝えした。

2. 保護者より、2階の部屋の閉めておくはずの扉が開けたままの状態になっていて、子どもが部屋から出ていることがあるとご指摘いただく。

【園の対応】

- ・外遊びから帰ってくる時間と夕方の保護者の。お迎えの時間帯と重なるということもあるが、保育士が扉を開けているときは、その場において、必ず閉めることを徹底する指導した。

3. 保護者より、幼児の部屋のクロークが砂で汚れていることがあるとご指摘いただく。

【園の対応】

- ・こまめに掃除することを心掛ける様にした。

(園外)

1. 散歩先の原っぱで、子どもが近くの畑に侵入して行くことがあり、近隣の住民の方より、保育士がきちんと子どもを見ているのかというご指摘を受ける。

【園の対応】

- ・担当スタッフに確認をした上で、全スタッフに周知を行い、子どもたちが畑の中には入らない様に、言葉かけや保育内容の見直しを行った。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々おおいずみ保育園》

(園外)

情報なし

(園内)

1. 8月上旬、体調不良で水遊びができない子どもに対し、水遊びを行ってしまった。発見後すぐに保護者へ連絡を入れ謝罪をしたが、その後の対策について、保護者へお伝えするのが数日後になったことへのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・スタッフ間の連携方法の見直しを行い、迅速に保護者へお伝えすることを再度徹底した。

2. 保護者より「帰宅後、子どもが友だちとのケンカにより顔を叩かれ痛がっている。そのため病院を受診する」とお話があった。スタッフが子どもの状況とけがの状態を見ていたが確認不足であり、保護者へお伝えできていなかった。その翌日、同保護者から、相手の子の保護者へその状況が伝わっているのかという確認とご指摘をいただく。

【園の対応】

- ・状況の詳細をその日にお伝えできなかったことを謝罪。また、日常の様子や子ども同士で起きたトラブルの情報共有をスタッフ間で徹底し、保護者へも丁寧にお伝えしていくこととした。

平成28年度 苦情一覧 《茶々むさしせき保育園》

(園外)

1. 園に隣接する道路を通行中の方より、夕涼み会の太鼓の練習音が騒がしいとのご指摘をいただく。

【園の対応】

指摘をされた方を特定することができないため、以後は、ご近所だよりを発行し、園の取り組みや予定を事前に配信することとした。

2. 園庭の木の枝が道路に飛び出しているのを切って欲しい。

【園の対応】

速やかに剪定をした。通行の妨げにならないよう、定期的に状態を確認することとし、適宜剪定を行うこととした。

3. 送迎の際、保護者の自転車や車が路上に止められているので通行ができない。

【園の対応】

職員が駐輪場に立ち、保護者へ注意喚起を行った。

(園内)

1. 祖母がお迎えに行った際に、スタッフからのフォローがなく、どのように支度をすれば良いのかわからなかった。安全面にも不安を感じた。いつも送迎に行く人以外が送迎をする場合は配慮が欲しい。

【園の対応】

送迎者が普段送迎に来られない方に変更となる場合は、連絡を受けた者から担当職員に確実に周知することを確認した。また、受け渡し時には子どもの様子を丁寧に伝えるよう共有した。

2. 乳児クラスの検温台にホチキスの芯が落ちていた。

【園の対応】

日々の安全確認を周知徹底することを保育者間で確認した。

3. ロッカーに他児の衣服が間違っ入っていた。

【園の対応】

ロッカーの中を確認する時間を定め、未然に衣服の入れ間違えを防ぐことができるようにした。

4. 信頼していたスタッフが退職したり異動になったりして不安を感じる。

【園の対応】

新体制になることや、今後の取り組みを直接、ご意見いただいた方にお伝えし、今後いつでもご意見やご要望にお答えするという旨お伝えした。

平成28年度 苦情一覧 《茶々ひがしとやま子ども園》

(園外)

1. 戸山ハイツの方より、園庭の樹木の落ち葉や砂が、風雨の影響で駐輪場の方へ流れているので対応して欲しいとご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・用務のスタッフを雇用し、戸山ハイツの駐輪場及び園周辺を定期的に清掃することとした。
- ・園庭と駐輪場の間に、石材を埋め込み、落ち葉や砂が流れないようにすることとした。
(平成29年度着工予定)

2. 夕涼み会で太鼓を使用する際は、事前に近隣への周知をして欲しいとのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・太鼓など、大きな音が出る物を使用する際は、事前にお手紙を配布し、周知することとした。

(園内)

1. 保育中の怪我が頻発しているように感じる。職員間で怪我の内容、原因を共有し、再発防止に努めて欲しいとのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・スタッフでミーティングを実施し、頂いたご意見を元に園内で起きた怪我の内容と原因を共有した。
また、新宿区主催の園内の安全管理に関する研修を受講し、職員全体の安全管理に対する意識向上に努めた。

2. ちゃちゃカフェの開放日が少ないように感じる。また、保護者への周知ももっとしっかり行うと、より参加人数が増えるのではないかとのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・平成29年度より、ちゃちゃカフェの開催日を増やすようにした。また、今までは、園便りにてちゃちゃカフェの実施日をお伝えしていたが、「kidsly」を活用して周知することとした(平成29年度より実施)。

平成 28 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、①園庭テラスが劣化により危険
②2 階クロークの棚に上ってしまうと落下の可能性があるので危険
③園門に屋根を付けて欲しい

という 3 点のご要望があったが、その後、どうなっているのか？というお問合せを受けた。

【園の対応】

- ・すぐに業者に見積もりをお願いしたが、予想以上に時間がかかってしまった。
途中経過を保護者に報告していなかったことが原因で、「何もしていない」と不安にさせてしまった。平成 29 年に入ってからであるが、工事の日程が決定し、年度内中に 3 か所の工事を終わらせることができた。
現状報告を怠ったことがお問合せの原因だと感じている。以後、改善に努めるよう、徹底したい。

(園外)

特になし。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々いまい保育園》

(園外)

1. 公園の使用方法について、園に電話にてご意見が寄せられた。

【園の対応】

公園で先に遊んでいる人がいる際には、園名を名乗り、きちんと挨拶をしてから遊ぶ事を徹底した。

(園内)

1. マルシェ (※) の際に、法人のお客様が来られるなら、事前に知らせて欲しかった。また、勝手に子どもの写真を撮られるのは気分が良くない。

【園の対応】

事前にお知らせをしていなかったことを保護者に謝罪した。この事例以降は、3園での行事の際には、あらかじめ掲示を作成し、お知らせをすることを徹底している。

2. マルシェの開催時間が長く、子どもたちが可哀そうだった。

【園の対応】

長くなった経緯をお伝えし、今後の改善策も併せてお知らせをした。

3. 園の行事を優先して、区の行事に参加しないのはなぜか？と、ご指摘を受けた。

【園の対応】

例年、区の行事には参加していなかったことをご説明したが、ご納得いただけなかったようで、更なるご指摘（年長の保護者は、みな前もって参加しなかったことを伝えて欲しかった旨）をお受けしたため、主任が年長児一人ひとりの保護者に謝罪をした。

※マルシェ：子どもたちが自ら用意した品々が並ぶ、定期的にかかれる茶々保育園内の市場。
マルシェ限定の通貨（CoFT）を使用する。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々なかまち保育園》

(園外)

1. 園庭横の駐車場の利用者から、砂ぼこりが車を汚すのでどうにかして欲しいとのご意見をいただく。

【園の対応】

- ・砂ぼこりに対しては、以前にも苦情を頂いてフェンスにシートを張ったりしたが、改善にはい
たらなかった為、管理者である株式会社JR東日本都市開発に報告をする。
- ・再度、苦情にならないように園庭を全面人工芝にした。

(園内)

特になし。

平成28年度 苦情一覧 《茶々むさしこすぎ保育園》

(園外)

1. 園庭に隣接している家の方より「一日中、子どもの泣き声が聞こえる」とのご指摘のお電話をいただいた。その方は普段海外で暮らしており、久しぶりのご帰国とのこと。保育園の運営が始まって初めての滞在で、予想以上の騒音と感じたとのこと。後日、お会いし以下の要望をいただいた。

困っていること

- 一、駐輪場が往来（歩道）に面していて時間帯によって通れなくなる。
- 一、窓を開ける季節でもあり、泣き叫ぶ子どもの声がうるさくて仕方がない。
住宅の間から共鳴しているのではないか。

お願いしたいこと

- ① 泣いている子どもは室内にいて欲しい
- ② 窓を取り替えるのに、市の補助が出るのか調べて欲しい
- ③ 壁の上の目隠しフェンスが反響しているのであれば対策が欲しい

【園の対応】

まず当日からお迎えの時間帯に園長または主任が外に立ち、状況を見ながら保護者に声をかけた。混む時間帯は駐輪場に限らず、ベビーカー置き場の空きスペースに停めることも奨めた。

- ① について・・・泣いている子どもの状況について確認をした。同じ子どもが一日中泣いていることはなかったが、全クラスを通して子どもの泣き声が間断なく続くことがあり、そのような印象を与えてしまったと考えられる。当日から泣いている子どもは室内に入り、外に聞こえないよう配慮をさせていただいた。
- ② について・・・川崎市役所・大気環境課にお問い合わせしたところ、川崎市では「子どもの声は規制にはそぐわない」としているため、子どもの声に対する防音窓の助成は行っていないとのこと。
- ③ について・・・設計担当のアルブローコンサルティング社に該当家屋の有無を含めて騒音・反響の状況確認を依頼した。同社によると、あくまでも主観ではあるがフェンスや壁による反響は感じられなかったとのこと。数値を出す検査は見送り、これらをメールにて報告をさせていただいた。
その後、園庭での催しがある時には、あらかじめご挨拶に伺い（ご本人のお母様は在住）、ちゃちゃカフェへのお誘いや園児との交流などの提案をさせていただくなど、欠かさず丁寧な対応を検討している。

(園内)

1. 入園から4日目、3歳児の保護者より「ズボンとパンツを4～5枚濡らして着替えて帰ってきた。紙おむつで対応できないか」とのご要望をいただいた。

【園の対応】

- ・入園説明会にて3歳児はトレーニングパンツにおむつを入れて対応します、とお伝えしていたが、薄い綿のパンツで登園していたのが原因と考えられたため、わかりやすく伝えられていなかったことをお詫びし、改めてご説明した。
- ・ご納得していただきトレーニングパンツに変更していただいた結果、ズボンを濡らすことがなくなった。

2. お迎えの際に、保育士が、携帯電話のようなものを子どもの前でいじっている。保育士不足を感じているが、しっかり子どもたちを見ているのだろうか。CEOクラスの方がいらっしゃった時に、子どもや親をそっちのけで挨拶に行った姿にがっかりした。新しい園とはいえ、ちゃんとした保育をしているのか不安になる。子どもに、今日は園で何をしたのか聞いても「わからない」と返事があり、充実した保育園生活を送っているとは思えない。オトナな保育園という言い訳をつけて保育士が楽をしている印象がある。メディアによく出ているが、良いのは表面上だけではないか、という内容で法人HPから、匿名でご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・メールをいただいた翌開園日にスタッフミーティングを行い、周知と対応について議論を行った。
- ・携帯電話を使っていたのは4歳児クラスのみで試験導入していた連絡帳アプリであったが、その導入についてのおたよりでは、周知が行き渡っていなかったことが考えられたため、即日わかりやすい掲示を行った。
- ・該当スタッフに状況を確認。アプリの仕組み上、送信はおやつ後にならないとできないとのことであったが、保育時間中に子どもたちから目を離すのはあってはならないことであり、入力をするスタッフとは別に人員配置を行った。
- ・ご意見をいただいたのは幼児クラスと推測されたが、人員の配置は常に国・川崎市基準を満たしている。後日のクラス懇談会で配置基準について説明をさせていただき、ご理解をいただいた。スタッフの保育も保育指針に則った月案と週案（日誌）による振り返り等、充実させる努力はあるものの、保護者にわかりやすく伝える誠実さに欠けていた。今後は専門性のある保育をしていることをわかりやすく伝えていくこととし、その方法を早急に考えることとした。
- ・安心して預けていただくこと、そして子どもファーストであること、その温かみを一番大切にしていくことを再確認した。

3. 幼児クラス懇談会にて、茶々フェスティバルに観覧の人数制限があったことについて、運営側の準備不足を厳しくご指摘いただいた。来年度は広い会場での開催を、とのご要望をいただいた。

【園の対応】

- ・ご期待させてしまうような声掛けを園長がしており、楽しみにさせてしまっていたにも

関わらず、観覧できない状況となってしまったことをお詫びした。

- ・初年度であり自園での開催は予定どおりではあったが準備不足があったことは確かであり、お詫びをした。
- ・アンケートでは来年度も自園でというお声も少なくないが、広い会場の確保に努めつつ、慎重に議論をして早めに準備をしていくとお約束をした。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々まくはり保育園》

(園内)

1. 4歳児の保護者より。泥遊び用の服を用意していたが、着替えさせてもらえなかった。また、子どもの専用タオルを用意してあったのに、保育園のタオルを使って済ませていた。保育士に伝えておいたことが他のスタッフに伝わっておらず、苦情となった。

【園の対応】

- ・他のスタッフへの伝達ミスや連携が出来ていないことについて担任から謝罪する。本児が泥遊び用の服に着替えたかどうか、その都度確認すること、園がリースしているタオルは本児の肌が弱いので使用せず、本児のタオルを使うことなどを再度スタッフ間で周知した。

2. 3歳児の保護者より。運動会のグループ対抗リレーで本児が泣いて走ることができなかった件について苦情を受ける。事情があったにせよ、走る前に本児を叱った担任の対応にご不満があったようであった。

【園の対応】

- ・主任、担任、母親の3者で話し合いの場を持つ。母親の想いを受けとめ、本児の性格や育ちに合った関わり方が出来るよう、幼児スタッフで話し合いを持ち、状況を共有した。本児の様子は機会あるごとに母親に伝えることとした。

3. 子どもが園で怪我をした時に、お電話で、父親に怪我をした状況を間違えて伝えてしまった。その後何度か電話でやりとりする機会があったが、訂正するのを失念してしまった。担当していた保育士が、何度も電話をするのは申し訳ないと思い、夕方迎えに来られた母親に対し、ようやくきちんと正しい状況をお伝えして謝罪した。翌日の連絡帳に、報告の内容がずいぶん違い戸惑ったこと、正確な情報が欲しいこと、信じて預けているのでこのようなことがないようにしたい旨、記載がされていた。

【園の対応】

- ・担当者から母親に直接謝罪する。

4. 朝の受け入れ時、保育室内の水道で、子どもに手を洗わせながらズボンや紙オムツを脱がせていた母親に対し、保育士が注意したところ、「朝の忙しい時に毎回オムツを替えなくてはならないのか？」とのご意見をいただいた。水を触らせて子どもが泣かないように考えて工夫しているということだった。

【園の対応】

- ・お迎えの時間に、改めて担任からお話をさせていただいた。母親の心情を受け止めつつ、本児の成長の様子を伝え、双方でどのような関わり方をしていくか話し合った。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々おおわだみなみ保育園》

(園内)

- 1 保護者より、①男性スタッフの電話の感じが良くない ②電話に出たときに名乗らない人がいるので誰に伝えたかわからない③以前は〇〇ちゃんとスタッフを呼んでいたのに、さん付けになることに違和感がある④オトナな保育園のコンセプトや方針がしっかりしているのはわかるが、帽子が変わったことにまだ納得ができていない。という趣旨の苦情・ご要望をいただく。

→お話を伺ってみると、日頃のコミュニケーション不足が今回の件にそれぞれつながったのではないかという印象を受ける。コンセプトについても懇親会でご説明する時間を作ってお伝えしたつもりであったが、こちらからお話するだけではなく、その後の反応についても気にかける必要があった。

【園の対応】

- ・電話対応については再度スタッフ研修を行い、声のトーンや話すスピード、話し方についてスタッフに伝えた。帽子の件についてはコンセプトや想いとともにも再度お話をし、ご理解いただくことができた。

2. 靴が見当たらないことを担任に伝えたのに、対応してくれず、その件について担任から経過や結果の報告もない。昨年度はすぐに対応してくれたのに…というご指摘をいただく。

→初めにお話を受けたスタッフが自身で探して見当たらなかったことと、保護者に伝えられた内容を他のスタッフに伝え忘れたことが原因。

【園の対応】

- ・保護者には対応の内容と経過報告をお伝えし、対応が遅くなってしまったことについて謝罪をした。
- ・新年度で連絡事項がうまく伝わらないこともあるので、伝達事項はお聞きしたらすぐに連絡ボードに記入をすることを徹底した。

3. 布団に3回続けて、他児の布団のちぎれた綿が挟まっていて不衛生だというご指摘を受ける。

【園の対応】

- ・布団が古くなっているご家庭に関しては声掛けをするとともに、シーツをきちんとご用意してかけていただくように伝えた。

4. 保護者より①幼児部スタッフの子どもの叱り方が怖く感じる。②保護者に対してフランクすぎる話し方のスタッフがいて不快感がある。③以前話したが、電話対応の印象が変わっていない。という内容のご意見をいただく。

→ オトナな保育園で働く大人としての意識が低下していたこと、親しみという意味を間違えていたことが原因と考えられる。

【園の対応】

- ・話をじっくりお聞きしご対応したことで、保護者の方もご納得いただけただご様子。スタッフとも話し合いを持ち、対応を検討することを約束した。
 - ・社会人としての立ち振る舞いや意識について、部門会議などで話し合い、再度襟を正すよう伝えた。
5. 子ども同士のトラブルで引っかけられる事故が続いていた時に、怪我をした子の保護者と内容を伝えるスタッフの会話を聞いた、別の保護者から苦情をいただいた。引っかけた子の発達に関するスタッフの受け答えに不快な思いをしたとのこと。
- スタッフの意識不足と、成長発達についての理解不足が考えられる。

【園の対応】

- ・個人の成長や発達については個人情報であるという強い自覚を持ち、他の保護者に聞かれても他言しないことを会議にて伝え、周知徹底した。対応に窮するご質問を受けた時は、自己判断を避け、園長や主任に速やかに報告し、対応を検討するようにする。
6. 病院受診の為、早くお迎えに来られることを、朝スタッフに伝えたが、午睡に入っており、起こして連れて行ったので大泣きで大変だった。連絡事項がスタッフ間で伝わっていないことに不信感がある。
- 担任間のコミュニケーション不足が主な原因であったと考えられる

【園の対応】

- ・直接お声掛けし、謝罪をした。
 - ・連絡事項については連絡ボードへの記入を徹底し、担任間で密に連携をとれるように流れを工夫する。
7. 保護者より「送迎時に挨拶を返さず目も合わせないスタッフがいる。子どもを育てる仕事に携わっているので、大人がまずきちんとした態度で示すべきではないか」という主旨のご指摘を受ける。
- スタッフの視野の狭さと意識不足が原因。丁寧な受け答えができていなかったこと、日頃の保護者との関係作りが不十分であったことが考えられる。

【園の対応】

- ・送迎時にお時間をいただき謝罪をした。また、スタッフを集めて苦情の内容と対応、これからの対応について再度確認をした。
8. スタッフの対応に不信感が芽生えたと伝えられる。①誕生日カードの“だいすきなおともだち”欄の記入を忘れたと言われたこと②子どもたちに対するあるスタッフの対応に疑問を感じた。③クラスでの我が子の人間関係について心配と不安を感じている。
- 大切にすべきところが抜け落ちてしまったことで不信感につながってしまった。コミュニケーション不足やスタッフ同士の声掛け・連携不足などの未熟さも原因の一つと考えられる。

【園の対応】

- ・子どもに対する接し方を見直すとともに、大切にすべきポイントや、想い・活動の意味についてもスタッフミーティングで話し合う。

(園外)

1. 近隣の方より、園の横の通りに常に路上駐車をしている為 片側通行になり迷惑している。交通誘導員は子どもばかりでなく、車の出入りもちゃんと見て欲しい、というご指摘の電話をいただく。

【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。
- ・ 送迎の車の台数が多いため、新たに園の駐車場を契約し、3台分の駐車スペースを増やした。

2. 園の向かいの駐車場で朝や夕方に園の契約でないところに停めている保護者がいて、駐車ができないという苦情をいただく。

【園の対応】

- ・ 保護者に向けて園の駐車場の場所の掲示を作成し、駐車場番号を再度周知徹底した。また、交通誘導員にも番号を間違えて停める保護者がいないよう、声掛けをお願いした。

平成 28 年度 苦情一覧 《茶々 i タワー花の森保育園》

(園内)

1. 平成 27 年度 11 月、自治体が行うコンサルテーション（障がいに関する専門的技術支援室）の来園の際、本児の言葉の発音面が気になるという助言をいただいた。その際の助言を含めながら本児の発音で気になる点を徐々に伝えながら送迎時の対応を行う。対応して行く中で、実は父親も気にかけているという事が判明。その後、保護者も積極的に行動を起こし、北小学校の言葉の発達教室に一度相談に出向く（3/3）。相談後、保護者は、「言葉の教室はうちの子には必要ない、コンサルテーションという外部の専門機関を利用するのであれば保護者にもきちんと知らせるべきだ、保育者が母親の気持ちを全く理解していない」等と担任に話をする。

【園の対応】

障がいの判断の為に利用した施設ではなく、スタッフの技術支援の為に利用した施設であることを伝え、専門機関関係者が来園する際は、おたより等で公表する旨を伝え、謝罪した。

(園外)

特になし。