

令和2年度 苦情一覧 《茶々保育園》

(園外)

1. 保護者の方より「駐車場のラインが薄くなっているので見づらい。」とのご指摘があった。

【園の対応】

- ・駐車場の管理者に依頼してラインの補修工事を実施した。また、駐車場の陥没箇所についても、合わせて修繕を行うこととした。

(園内)

1. 保護者の方より「子どもを迎えに行くと、『今日も元気に過ごしました。』と言われて会話が終了することが多い。もっと具体的なエピソードが欲しい。」とご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・保護者の皆様と園とのコミュニケーションの充実が、子どもたちの育ちにとって、大変重要な要素であることを全スタッフで確認し、今後、保護者の皆さまに不安を与えないよう、日々のコミュニケーションの大切さに関して指導を行った。

2. 保護者の方より「子どもに咳や鼻水などの症状がある場合の登園は、病院で受診の上、医師からの登園承認があれば許可されるものと聞いていたが、園から『控えてほしい。』と言われたことがあった。」とのご指摘があった。また、「登園している子どもの中には、同様の症状の子どもも見かける事があり、登園可否の基準を明確にしていきたい。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・登園の可否判断について、原則的には、医師の診察結果をもとに行っているが、一方、保育園は集団生活の場でもあり、医師の判断があっても、著しい症状が出ている状況でのお預かりは、お子さんの体調のさらなる悪化や他のお子さんへの影響等も生じる可能性があるため、お子さんの症状によっては、看護師、園長、主任の判断のもと登園を控えていただくようお願いする必要があることを説明し、皆さまのご理解とご協力をお願いした。また、今後、お子さんによって対応が異なることの無いよう、可能な限り判断基準を合わせるよう、職員間で連携を取っていく事とした。

3. 保護者の方より「布オムツの利用にあたって、尿濡れによる1日の衣服の汚れの量が多すぎる。厚手タイプから薄手タイプの布オムツに移行した場合、再度、厚手タイプに戻すことが難しい状況となると思われるので、移行時期は、慎重に判断してもらいたい。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・厚手オムツから薄手オムツへの移行については、子どもたちの排尿の様子を見ながら移行を進めているものの、季節や、お子さんの心理状況などによっても排尿間隔に影響が生じ、薄手オムツへの移行後でも排尿の回数が増えたり、我慢していた分の尿が大量に出たりして、衣服が濡れることが多くなる実態がある事について、保護者の方に説明させていただき、ご理解をお願いした。

また、今後はより一層、お子さん一人ひとりの姿を捉え、衣服が濡れることによる不快な思いを少なくし、心地よく排泄が出来るよう、また排泄の自立へと繋げられるように関わっていけるよう取り組み努力を行うものとした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々すずや保育園》

(園外)

1. 園の「駐車場・駐輪場」利用について

送迎に車を利用されている保護者の方より「職員の自転車が、駐輪スペースの枠外にはみ出して停められている為、駐車場に車を停めにくい。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・今年度より職員の自転車通勤者が増えた為、駐輪場に停めていたバイク通勤者のバイクは、園庭横のスペースに『スタッフ専用バイク置き場』として駐車させることとし「駐車場・駐輪場」の自転車置き場のスペースを確保することとした。

(園内)

1. 子ども同士のトラブルの対応について

トラブルの経緯を保護者の方へ伝える際、「相手の子どもの名前も一緒に伝えられることに不信感を抱いた。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・数年前に、名前を伝えていなかったことによって、他児と誤解をされトラブルになったことがあった為、正確な情報を伝える事とし、両者の名前を出す対応を行っていた。
しかしながら、今回のことを受けて、再度、対応を検討し、名前を出すことによるトラブルの発生や、保護者間の関係性悪化の恐れも考えられることから、今後は名前を出さずに伝えていく方針に変更することとした。

2. 部外者の入室について

保護者の方がクラス活動の写真の中の学生の姿を見て、「このコロナ情勢の中、外部の人を入室させるのは感染予防の観点から望ましくないのではないか。」とご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・外部の方の入室制限は行っていたが、今回ご指摘をいただいた学生は、採用試験の為の保育であったことを説明させていただきご理解を頂いた。しかしながら、保護者の皆さまへ事前にお知らせすべきであった点を謝罪し、今後は保育室に入室する外部からの者がいる際には玄関に掲示してお知らせする等の対応を行う事を約束した。

令和2年度 苦情一覧 《茶々おおいずみ保育園》

(園外)

1. 近隣の方から「保育園の植栽が大きくなり、窓にあたっているため剪定をしてほしい。」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

- ・業者に依頼をし、植栽の剪定を行い対応した。

2. 近隣の方から「ピアノの音(特に職員が練習している音)がうるさく、窓を閉めるなどの対策をとってほしい。」とご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・ピアノを弾く時間と場所を工夫すると共に、コロナ感染の予防に向けて、園の生活では換気を行う必要があることを説明し、ご理解をいただいた。

3. 近隣の方から、子どもとスタッフの声の大きさ、に関してご連絡をいただいた。

【園の対応】

- ・園生活をしていく上での子どもの声にはご理解をいただけるようお願いし、園としても必要以上の叫び声などが上がらない様、スタッフ間で気に掛け、注意し合う事についてご説明させていただきました。また、スタッフの声の大きさに関しても、必要以上の大きさにならないよう指導を行った。

(園内)

1. 子どもの成長について保護者の方へお伝えした際「子どもが“できない”ということをお伝えされたような気持ちになった。」とご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・スタッフに対して、子どもの発達の捉え方や伝え方を指導すると共に、ご家庭と園との連携の重要性についても再度確認しあった。

2. コロナ禍において様々な行事が中止となったことに関して「園が前向きに取り組んでおらず、行事ができないのであれば納得できる手紙を配ってほしい。」と第三者委員を通してご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・園の運営はすべて練馬区のガイドラインに則り行っていることを再度お知らせした。また、行事の具体的な開催基準についても、より明確に明示する事とし、保護者の皆さまにお配りする「園だより」に記載して説明させていただきました。

令和2年度 苦情一覧 《茶々むさしせき保育園》

(園外)

1. 近隣の方より電話で、「路上駐車をしている人がいて迷惑である。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・園だよりにて保護者の皆さまに周知を図り、今後、路上駐車を行った場合には直接注意させていただく事についてもお伝えした。

(園内)

1. 保護者の方より「手洗い場のゴミ箱がいっぱいになっており、感染のリスクが無いか不安である。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・容量が少ないゴミ箱であったため、蓋つきで容量の多いゴミ箱に変更し、定期的な廃棄を行う対応を行うように改善した。

2. 保護者の方より「子どものマスク着用を義務にしてほしい。」と要望をいただいた。

【園の対応】

- ・練馬区のガイドラインに基づき、乳幼児のマスク使用については様々なリスクがある事と、自己管理や保護者による指導が必要とされていることから、着用の義務化は行わず、各ご家庭で判断していただくという従来の管理方法について、園だよりに記載してお知らせした。

3. 保護者の方より「行事の中止についてのお知らせが遅い。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・新型コロナウイルスの対応決定に時間がかかりお知らせが遅くなったことについて謝罪し、今後、同様の対応を行う際には、決定後、速やかに連絡帳アプリにて配信することを、園だよりに記載して回答した。

令和2年度 苦情一覧 《茶々ひがしとやま子ども園》

(園外)

1. 近隣にお住まいの方より「園の樹木にカラスの巣のような物がある。」とのご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・業者による樹木の剪定を実施し、カラスの巣を撤去した。

2. 近隣にお住まいの方より「樹木の落ち葉の処理をしっかりと行ってほしい。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・園長より謝罪をすると共に、職員による掃除を徹底する旨をお約束した。

(園内)

1. 保護者の方より「新型コロナウイルスの感染対策として致し方ない事も理解するが、園の行事を削減し過ぎではないか？」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・園の行事や活動は、社会情勢や行政の指導に基づいて対応している旨をお伝えし、ご理解をいただける様ご説明した。また、園としても、行事について考え直すきっかけとなっている点を併せてお伝えした。

2. 保護者の方より「職員同士が話しに夢中になり盛り上がっている時がある。」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・園長より謝罪をすると共に、スタッフに対して、社会人として相応しい立ち居振る舞いに関する再教育を行うこととした。

3. 保護者の方より「職員の皆さんのそれぞれの考え方に違いはあるとは思いますが、職員の方からの連絡内容に違うことがあり、混乱することもあるので、窓口は1つにしたほうが良いのではないか。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・園長より謝罪をすると共に、できる限りスタッフ間で情報の共有を行い、混乱を招くことがないように努める事、また、場合によっては窓口を限定する対応を行うこと等をお伝えし、ご理解を頂いた。

令和2年度 苦情一覧 《茶々そしがやこうえん保育園》

(園外)

1. 近隣にお住まいの方より、「保護者が園舎横や園舎裏の道路に駐車している。ルールを守るように周知してほしい。」とご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・近隣の方に謝罪し保護者に周知する旨を伝えた。その後、行事の際、道路に駐車はしないよう直接アナウンスを行い、入園説明会等の機会でも周知を行った。また、ご意見をいただいた方には、対応内容などを再度お伝えさせていただいた。

(園内)

1. 園児の着用しているメガネが破損していたことに気づけなかったことに関して、保護者の方より「けがをする恐れもあるため安全上も配慮してほしい。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・破損したこと、またその事に気づけなかったことを謝罪した。日常の安全管理を含め、着替え、午睡時などメガネを外す時には、メガネに異常がないかなどを確認し管理する旨を職員に周知した。

2. 色鉛筆の芯を上向きにしてワゴンに収納していた為、園児が片づけでワゴンに乗り上げた際に、腹部に芯が当たり擦り傷を負ってしまった。保護者の方より「色鉛筆の保管方法を考えてほしい。」とのご注意をいただいた。

【園の対応】

- ・色鉛筆の保管にあたっては、芯を下向きするよう職員に周知し、保護者の方にも保管方法を変更した旨をお伝えして謝罪した。

令和2年度 苦情一覧 《茶々そしがやこうえん保育園 分園 Park side》

(園外)

1. 保護者の方が降園後に園周辺で話しをしていた際、近隣の方から「子どもを遊ばせて立ち話をしないで欲しい。」とのご意見をいただいた事を、保護者の方から園に報告があった。

【園の対応】

- ・直ちに、道路に面した場所に、降園後は速やかにお帰りいただきたい旨の掲示を設置すると共に、保護者への連絡帳アプリ kidsly (キッズリー) にて、同様の配信を行った。
- ・ご意見された方が、当該保護者の方にお名前と家の場所を伝えられていたので、お宅を訪問し謝罪した。その際、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、送迎の対応が園内ではなく、玄関に代わったこともお伝えしながら、声の大きさについても配慮していくこと等をお約束した。

(園内)

1. 年度末に保護者の皆さまに実施いただく園評価アンケートにおいて、お子さんが怪我をした時の報告に関して「気を遣って下さるのは承知しているが、遠回しの言い方では本来の意図が理解できない。率直に伝えて欲しい。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・今後は事実をわかりやすくきちんとお伝えすることとし、職員に周知したことをお伝えした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々とどろき保育園》

(園外)

1. 園に対するご意見として、「夕方の園の前の道路に、保護者と園児が多くいるが、保護者は子どもを見ていない。ヒヤッとすることが何度もあったので、地域の人も通行する道路である事を伝えて注意喚起してほしい。」とのご指摘を頂く。

【園の対応】

- ・保護者への連絡帳アプリ kidsly (キッズリー) にて、全世帯にこのご意見を伝えた。その際、地域の方々のご協力なくして園運営はできないことへのご理解や、お子さんの安全を守る上でも、しっかりとルールを守って頂くよう注意喚起を行う事とした。

(園内)

1. 保護者の方より「子どもが特定の友だちから強い口調で話しかけられることが多く、怖がっている事がある。」と相談があった。

【園の対応】

- ・相談のあったご両親と面談し、「確かに強い口調になる時もあるが、仲良く遊んでいる場面もあるので、スタッフも子どもたち同士の関わり方をより一層注視し、様子を見ていきたい。」とお伝えした。

2. コロナウイルス感染防止対策として、ランチルームの机に仕切り板を置いたが、保護者の方より「透明ではないので子ども同士の顔が見えず可哀そうだ。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・飲食時の感染が一番のリスクと考え、食事中的しゃべりを最小限にする事を最優先に考えて、最初は透明ではない仕切り板とした。その後、子どもたちが仕切り板に慣れてきたタイミングでアクリル板の仕切り板に交換する対応とした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々かきのきだい保育園》

(園外)

特になし。

(園内)

1. 園児の保護者より便の付いたパンツが返却された、というご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・職員ミーティングを通して、各クラスの職員に対し再度手順を確認し、再発防止を促した。

2. 園児の保護者より「コロナ禍ということもあるが、運動会などの行事が縮小もしくは少なくなっ
てしまい残念。」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・行事の縮小や減少に関する園の方針や趣旨等については、書面にて保護者の皆さまにご説明するとともに、園長が保護者会の定例会などに参加し、説明および連携を図ることでご理解をいただくこととした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々いまい保育園》

(園外)

1. 近隣の商業施設の方より「保護者と思われる方が、お子さんの送迎時に、商業施設を利用しないにも関わらず当施設の駐車場を利用しているので注意していただきたい。」との苦言をいただいた。

【園の対応】

- ・当園に隣接する系列園（茶々むさしこすぎ保育園）とも本件の情報を共有し、お子さまの車での送迎は禁止にさせて頂いている事を、連絡帳アプリにて、あらためて保護者の皆さまにお伝えするとともに、当該商業施設にご迷惑をお掛けしない様、苦言のあった翌日から数日間、園長が該当場所に立ち、状況の確認を行った。

(園内)

1. 「緊急事態宣言の発令に伴って登園児童数が減少しているにも関わらず、子どもたちの活動グループを複数束ねた活動があり、その状態では、子ども同士の接触人数が増えてしまうのではないか。」とのご意見を保護者の方から頂いた。

【園の対応】

- ・通常時の1グループ人数（概ね25名）を超えた集団活動にならないように配慮したうえで、四方の換気ができる部屋で、少人数のコーナー保育を中心にした活動を行っている事をご説明しご理解いただける様お願いした。

2. 保護者の方より「幼児グループにおける子どもたちの園での様子をお知らせ頂ける方法が、これまでの「手書き」のものから「連絡帳アプリへの投稿」に変更になったことで、活動の一場面の描写しかわからないのではないか。」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・連絡帳アプリへの投稿をもっと工夫し、「子どもたちが活動に対して何を想い、何を学んでいるのか、日々、どんな様子で過ごしているのか、等」について保護者の方にも伝えられる様、職員間で話し合い取り組むこととお約束し、ご理解いただけるようお願いした。

3. 年度末に保護者の方をお願いしている園評価アンケートにおいて「子どもが怪我した際の管理職のアフターフォローが出来ていないのではないか。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・管理職からのお声がけが不足していたこととお詫びし、今後はきちんとフォローを行うこととお約束させていただいた。

令和2年度 苦情一覧 《茶々なかまち保育園》

(園外)

特になし。

(園内)

1. 園庭あそびの後、とげが刺さることが多いため、環境を改善して欲しい。と保護者からご意見を頂いた。

【園の対応】

・園庭の小屋の木が劣化してきたため小屋全体にやすりをかけて対応した。また、今後は、塗装なども行って改善する事とした。

2. 保護者の方より「緊急事態宣言における春の自粛期間中、子どもたちの預け入れも遠慮して欲しいと言われた為、自宅で子どもを見ていたが、他の子ども達が園で楽しく遊んでいる様子をスマートフォンアプリの連絡帳から送られてきて快く思わなかった。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

・自粛にご協力頂いていた方への配慮が足らなかったことを謝罪し、スマートフォンでの配信は一旦中止とし、登園されているご家庭への報告は紙ベースで活動を伝える事とした。

3. 保護者の方より「幼児クラスになると、連絡帳（スマートフォンアプリ）が個人別ではなく、グループ単位での配信となるため、子どもの様子がわかりにくい。1日数人など、個人単位での配信をお願い出来ないか。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

・幼児クラスでは、グループ単位での全体的な活動をお知らせする事によって、ご家庭内でお子さんからお話しをするきっかけにしてもらいたいと考えており、その様な主旨もお伝えして説明した。また、園での様子は、保育者からも保護者の皆さまに直接、口頭でお伝えしていく事をお約束し、ご協力をお願いした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々むさしこすぎ保育園》

(園外)

特になし

(園内)

1. 保護者の方より「最近お部屋で担任以外の職員を見かけることがある。他のクラスからの応援の方であると思うが、名前も分からず困るので、そのような場合には、お知らせして欲しい。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・全クラスの職員の顔写真と名前は玄関に掲示して紹介していたが、お知らせが不足していた為のご指摘でもありと思われ、謝罪のうえ、あらためてお伝えさせて頂いた。

2. 保護者の方より「子どもを迎えに行く途中、他の園では夕方、園庭で遊んでいる様子を良く見かけるのだが、当園ではほとんど外に出ていない様に思われる。どの様な方針なのでしょう。」とご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・夕方の保育に関しては、子ども自身が、自分で園庭遊びか室内遊びかを選んで遊ぶ様にしていることを説明させて頂いた。

3. 保護者の方より「登園時の持ち物やイベントの際のお知らせ事項に関する案内が不足する場合があります。」との苦言があった。

【園の対応】

- ・保護者への連絡帳アプリ kidsly (キッズリー) を活用し、連絡の遅れや不足が無いように注意して進めていく事をお約束させて頂いた。

令和2年度 苦情一覧 《茶々まくり保育園》

(園外)

1. 「玄関外のスロープで子どもが遊んだり走ったりしていることが多く危険を感じることが多い。注意を促して欲しい。」と保護者の方からご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・子どもたちに玄関外で遊ぶとなぜ危険なのかを説明した。また、注意書きを掲示し注意を促すこととした。

(園内)

1. 保護者の方より「外遊びやプールの機会が少ない。外に出る機会を増やして欲しい。」との要望をいただいた。

【園の対応】

- ・外遊びについては天候や気候が許す限り、計画的に取り組んでいく事を説明した。また、暑さ対策についても熱中症指数を判断基準とし、水分補給にも十分に留意して実施していく事を合わせてお伝えした。
- ・なお、本年度のプール活動については、コロナ禍の中、文部科学省が示した「コロナ対応基準」に沿って実施する事が難しいと判断し活動を断念したが、令和3年度については状況を判断しながら実施に向けて準備したいと考えている。

令和2年度 苦情一覧 《茶々おおわだみなみ保育園》

(園外)

1. 園舎改修工事にあたり、工事車両の駐車場を確保するため、保育園の交通誘導員が予定した駐車スペースに三角コーンを置いていたが、三角コーンが隣の一般の方の駐車場に移動されてしまい、当該駐車場の方から「迷惑なのですぐに撤去するように」との苦情を受けてしまった。

【園の対応】

- ・直ぐに謝罪し、三角コーンを撤去した。以後は三角コーンを置かないようにし、工事期間中の工事車両の駐車場は、日々確認して対応する事とした。

(園内)

1. 5歳児2名でお手玉遊びをしている際に、一方の児童が別の児童の顔面を、お手玉で叩く形になり、右下の前歯を損傷してしまう事故が発生した。怪我をした児童の両親が夕方お迎えに来られた際、顔や歯の怪我に対する園側の認識の甘さや、対応の不備等に関して苦情を頂く事となり、第三者委員を通しての回答と今後の改善策について説明が求められた。

【園の対応】

- ・医療機関への受診の判断の甘さや保護者への怪我発生時に至る説明の不備を謝罪し、園の安全管理、園児が怪我をした場合の医療機関の受診等の改善点について以下のように回答した。
 - ①保育中、怪我や大きな事故に繋がる危険な行動が予想される場合は、未然に防ぐ声掛けをすると共に、子どもの動きや行動から危険を予想する安全教育を行う。
 - ②事故発生時「当事者同士の話を聞く」「見ていた大人の話聞く」「そばで見ていた子どもの話を聞く」の3つを意識して事実確認をしたうえで、正確な情報としてお伝えする。
 - ③首から上の怪我に関しては、医療機関を受診するという法人の基準を遵守し、事故発生時の対応を確実にを行うよう、怪我をした場合の対応のマニュアルを作成し職員間で徹底する。
2. 年度末に保護者の皆さまに実施いただく「園アンケート」にて寄せられたご意見
 - ①連絡帳アプリで入力している内容を、また紙に書き直すのが手間に感じる。また、登降園時の打刻用タブレットを事務所の外側に設置してほしい。

【園の対応】

- ・タブレット端末を事務所に外側に設置した。
 - ・保護者の方には、毎朝の連絡帳アプリへの入力を必須とさせていただき、『健康調査表』への記入は廃止とした。
- ②異年齢保育の意義も理解しているが、学年ごとのコミュニケーション、保育場面も重要であると感じている。また、大きなイベントがなければ1年間ずっと同じグループでなくても良いと思う。

【園の対応】

- ・『異年齢保育』について、年度末のクラス懇親会にて次年度から更なる保育内容の充実を図り、子どもたちが学びや遊びの広がりを楽しめるように展開することについて説明した。懇親会終了後のアンケートにおいて質問や意見を募り“Q&A形式”での回答文を発行し、理解に努めた。
- ③今年度はコロナの影響で延期、中止の行事がとて多かった。保護者への説明も不足していると感じる。

【園の対応】

- ・園側の見通しの甘さによる説明不足については反省する所であり、また保護者の皆さまが、行事で我が子の成長を感じたり、行事自体を楽しみにしていらっしゃることは重々承知している所でもある。これまでの大人主導の行事の捉え方から、日々の保育に焦点を当てた子どもたちの主体性を大事にしたイベントに見直しを行い、その内容によって、保護者の方の参加を考慮し計画する事とする事を説明した。

④クラスごとの掲示物が1階の廊下に貼ってあるが、字が小さくて読みにくいところもあるので、各教室の前や連絡帳アプリでの発信してほしい（手元があればゆっくり読める）。

【園の対応】

- ・お便りや、保護者様宛の連絡事項については、連絡帳アプリを使った情報発信に切り替える事とした。

令和2年度 苦情一覧 《茶々iタワー花の森保育園》

(園外)

1. 保護者の方より「園駐車場の出入口に面した道路が一方通行であるにも関わらず、交通規則を守らない保護者がいる。危険でもあるので皆さんへの周知と徹底をして欲しい。」とのご意見をいただきました。

【園の対応】

- ・駐車場の出入りの際の一方通行厳守について、保護者への連絡帳アプリ kidsly(キッズリー)や、保護者の来園時にお伝えし、交通法規遵守と安全配慮への注意喚起を行った。

(園内)

1. 保護者の方より、「コロナ禍で、散歩や戸外に行く回数が少なくなったように感じる。子どもの体力面の育ちが心配なので、園内でできること等の工夫をお願いしたい。」とのご意見をいただきました。

【園の対応】

- ・市や県のガイドラインの警戒度に応じて、安心・安全な保育・教育に努めていくことに加え、園内の限られたスペースでも工夫しながら子どもの体力向上への取組みを継続していきたいことをお伝えした。