

## 令和2年度 早稲田南町保育園分園 ご意見・苦情解決記録

件数：9件

1

受付日	令和2年4月1日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	年度の初めに保護者に配布する『家庭状況調査書』について、修正テープを利用してもよいのではないかと。新宿区へ問い合わせ、修正テープを利用しても問題ないとの回答であった。
解決記録	『家庭状況調査書』は、区に提出する書類であることから、修正テープは使用不可としておりましたが、区に確認した結果、「保護者が記入する書面については修正テープを使うことは問題ない。」とのことで、保護者にお詫びし今後は修正テープも使用可である旨お伝えしました。 なお、児童表については、修正テープの使用は認められないため、職員が記入することといたします。

2

受付日	令和2年5月18日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	現在コロナウィルスの対応で換気のため窓を開けているのは承知しているが、日中のピアノの音と子どもの声がうるさく仕事上支障がある。5年前の開園の時の約束では、二重サッシを開けない約束だったのではないかと。
解決記録	新宿区のご担当者と共に訪問し謝罪しました。今後は音でご迷惑にならない時間帯で空気の入替えをさせて頂く旨お伝えしました。 子どもがいない時間やピアノ等の音が出ない時間帯で工夫して換気を実施していくようにしました。

3

受付日	令和2年6月8日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	ネズミを園舎の外（玄関の近く）で見かけた。ネズミの駆除をお願いしたい。
解決記録	駆除会社に駆除できるか相談しましたが、園外では駆除は難しいということでした。今後は職員も気にかけてみていきます。

4

受付日	令和2年8月14日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	夏祭りのブースで親子参加のゲーム（手作りガチャガチャ）ブースについて、密になるのではないかと。
解決記録	内容について説明不足であったため謝罪しご説明しました。 保護者の様々な意見を伺った上で今後の行事について検討する必要があると考え、3～5歳児の保護者からアンケート形式で今後の行事のあり方の意見を伺いました。この結果をもとにコロナ禍における今後の行事について職員間や運営委員と話し合う機会を設けました。

5

受付日	令和2年10月16日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	運動会の練習の際、ご近所から笛の音、CDの音、職員の声がうるさいと電話で苦情があった。
解決記録	電話での謝罪をしました。 直ちにCDの音のボリュームを下げご近所へ配慮しました。また、笛の音については手動の笛を購入しティッシュを詰めて音が大きくなりやすいように改善しました。職員の声は大きくなりやすいよう職員会議にて共有しました。 また、近隣住民向けに運動会の日程運動会開催の日時や時間を書いたポスターを掲示し、直接お伺いしご説明しました。

6

	令和2年11月2日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	「9か月の乳児が完全母乳のため園のミルクが飲めない。そのため園に預かってもらえないといわれた。」という内容の苦情電話が区に入る。
解決記録	区から園に事実確認の電話が入りました。 10月入園までにミルクが飲めるようにアドバイスをしていましたが、母親の仕事も始まり今の状況ではできないとお悩みであった様子をお伝えしました。 保護者には、できる範囲で離乳を進めて頂くようお伝えしましたが、残念ながら11月末に転園されました。 保護者への寄り添いが不足していた点を反省し、今後の対応について職員で検討しました。

7

受付日	令和2年12月15日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	母親に子どもの様子を伝えたところ、後日父親よりご意見を頂く。 今後は何かあったら父親に報告をしてほしい。
解決記録	職員間で共有し伝え方に配慮するようにしました。

8

受付日	令和2年12月28日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	降園後お電話でご意見を頂く。 年末が28日までの保育で、年末保育についての制度を知らなかった。 29日も保育があると思っていた。わかり易く知らせてほしかった。
解決記録	丁寧に謝罪をしました。掲示と園だよりでお伝えしていましたが、方法についてはより工夫があると感じました。今後に向けて検討していきます。

9

受付日	令和3年3月19日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	<p>メールにてご意見を頂く。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・騒音対策について 本日電子ピアノ合唱の音、保護者園児の音がうるさかった。仕事に影響するので開園当初のお約束を守っていただきたい。</li> <li>・危険な自転車運転について 自転車で登園されている保護者の方の自転車運転がとても危険である。本日走行中の自転車とぶつかりそうになった。歩道を走行する際はスピードを落とし歩行者に配慮するよう改善して頂きたい。</li> </ul>
解決記録	<p>メールにて丁寧に謝罪し改善方法をお伝えしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・騒音対策について 当日は卒園式で多くの保護者が出入りしていたため、コロナ感染防止対策で窓を開けて実施していました。開園当初からのお約束であった『できるだけ窓を開けない』ということを改めて確認し対応していきます。</li> <li>・危険な自転車運転について 保護者の方へ注意喚起を実施しました。また、年度末に実施した運営委員会でも議題として取り上げ保護者代表の方と共有しました。今後も注意喚起を定期的実施していきます。</li> </ul>