

令和3年度 早稲田南町保育園分園 ご意見・苦情解決記録

件数：7件

1

受付日	令和3年4月23日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	【運営委員の設置及び選出のお知らせ】の手紙を配布したところ運営規程や新宿区のウェブサイトでも設置する根拠詳細な理由が見当たらなかった。現時点での、立候補くじ引きでの選出への委任をしかねるので説明が欲しい。
解決記録	運営本部より、設置の目的は「保育園の運営向上の為の取り組み」であることを書面でご説明し、ご理解頂きました。

2

受付日	令和3年5月24日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	冷凍母乳の取り扱いについて、搾乳した母乳を冷凍パックではなく直接哺乳瓶に入れたものを持ってきたらお互いに楽なのではないか。
解決記録	衛生面の配慮をしながら冷凍母乳を取り扱っており、安全に提供するため直接哺乳瓶への搾乳から冷凍したものを与えることはできないこと、空気に触れる部分が多いとリスクが高くなることを園で整備しているマニュアルにも定めてある旨ご説明し、ご理解頂きました。

3

受付日	令和3年7月14日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ <u>その他</u>)
ご要望	本部に以下の入電があった。 「入園に関する問い合わせをしたが園の電話の対応が気になった。0歳児を希望すると言ったら、哺乳瓶を使えるか等細かいことまで聞いてきて、フレンドリーな対応も不快に感じた」。
解決記録	本部職員から、ご不快な思いをさせてしまったことへの謝罪をしました。また、報告を受けた園長より職員へ、電話での対応では顔が見えない分特に言葉使いに気を付けること、丁寧に相手を尊重した対応をするよう周知しました。

4

受付日	令和3年9月3日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	19時半すぎに園へ入電。 「席が隣になった友達につねられていると本人が言っている。そのことは本当だろうか。また、担任は知っているのか」
解決記録	翌日、保護者と担任と園長で面談を行いました。 担任にも確認し、そのようなことは確認できなかったことをお伝えしました。今後はより一層、丁寧に保育し、日々の保育の様子や情報をできる限り保護者へも伝えていくことをお伝えし、ご理解いただきました。

5

受付日	令和4年1月12日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	延長保育の時間中に、他他児との関わりの中でケガをした保護者より、相手の名前を教えてほしいとのご要望をいただいた。
解決記録	保護者と面談を行いました。 当園では喧嘩や怪我があった際、状況や園児の年齢に応じ、相手の情報を伝えない場合があること、今回は1歳児だったため、相手のお名前は伝えず、怪我が起きた責任は全て園にあるということをご説明し、ご理解いただきました。

6

受付日	令和4年1月26日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	他児より石を投げられたと子どもが訴えているが、園から報告がなかった。経緯を説明してほしい。
解決記録	状況を確認したところ、該当児に泥団子を投げた園児がいましたが、該当児に当たらなかったため保護者に伝えなかった経緯がありました。 日中の様子を丁寧にお伝えすることでご理解いただきました。

7

受付日	2022年 3月 15日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	隣接の公園で園児が遊んでいる声がうるさいとの苦情があった。
解決記録	コロナ対策として当園の園児は公園を利用しておらず、他園の園児の可能性があるので新宿区へご連絡いただくよう案内しました。 新宿区保育指導課へ当該苦情があった旨連絡しました。