

2021 年度 苦情報告

特になし

にじいろ保育園

2021年度 苦情報告

2021年 8月 27日

保護者より、先日園で怪我をして保険の用紙を渡されたが、何の説明もなかった。もっと配慮をしてほしい。

対応

後日改めて説明をし、納得していただく。保険を使う場合は、書類について丁寧に説明する時間を設けるようにする。

2021年 12月 16日

保護者から、迎え時に保育士から「手紙を配信していますが見ましたか。」と聞かれ、「見ていない。どんな手紙ですか。」と聞くと「見てください。」と言われた。また「今日締め切りです。」と言われ、締め切りが過ぎていないのに怒られたような気分になり、嫌だったとのこと。

対応

翌日、該当職員から保護者へ嫌な気分にしたことをお詫びする。保護者対応は丁寧に行う。同じ言い方でも気にされる方はいるので言い方には気を付ける。

ゆめいろ保育園

2021 年度 苦情報告

2021 年 12 月 3 日

墨田区の立花一丁目団地内の公園で遊んでいたところ、団地の住民と名乗る方から「子どもの声がうるさい」「団地の敷地内の公園なのだから、団地の住民用の公園ではないのか」「誰の許可を得て遊んでいるのか」「公園の管理が区なのか団地 (UR) なのか線引きをはっきりしてほしい」と声を掛けられる。

対応

その日のうちに墨田区の公園課に連絡し管理について伺うと、UR の管理と言われる。次に UR 立花一丁目管理サービス事務所へ連絡し、団地の敷地内の公園は住民専用なのかをお聞きすると、「UR で管理している公園だが住民専用との明確な線引きはない」と回答を得る。

後日 UR の方より「公園の使用について申請の必要はない。使用して良い」との連絡がある。口頭でのやりとりだけではなく、書面で使用許可をいただけないかとお願いすると、書面を作成して下さるとのことだったので、指定された「土地一時使用申請書」を提出すると、「やはり公園の利用に書面での申請は要らない。公園を使って下さい」と口頭にて最終的な回答を得る。

園内にて、再度公園で遊ぶ際には声の大きさに注意するよう職員間に周知する。

亀戸第四保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

そらいろ保育園

2021年度 苦情報告

2022年 2月 21日

さいたま市保育課より、「ゆめの樹保育園から、登園自粛期間内で育休中の方は保育園を休んで欲しいと言われる。」という内容の意見を匿名希望で受けた旨の連絡をいただく。

対応

当日、連絡通信アプリ「コドモン」で、保護者全員に上記内容を周知した。更に園の対応として、現在保育園は登園自粛期間中の為、家庭保育が可能な家庭の皆様に協力をお願いしているので、産休・育休中の方達のみ限定して登園を拒否しているつもりではない事、また、意見等ある場合については職員に声を掛けていただきたいことを保護者全員に配信して知らせた。

ゆめの樹保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

にじの森保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

にじの星保育園

2021年度 苦情報告

2021年 10月 4日

にじの森保育園屋上にて運動会練習を行ったところ、にじの森保育園に匿名で近隣住民から「笛の音と子供の声がうるさい」との電話があった。にじの森保育園の職員から報告を受けて直ぐに中止し、帰園。

対応

その後もにじの森保育園で予定していた練習があったが、それらの練習は汐入東小学校や第三中学校の校庭や体育館をお借りして練習した。また、にじの森保育園で予定していたリハーサルも自園の保育室で行った。

にじの樹保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

竹の塚北保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

ゆめの星保育園

2021年度 苦情報告

2021年 2月 25日

郵便物に匿名(「在園児保護者」のみ記入)でコロナ自粛中の保育内容について、自宅で自粛している家庭に、配慮が足りないという内容の手紙が入っていた。

対応

連絡通信アプリ「コドモン」で保護者全員に、内容に対しての回答を配信した。

ゆめの樹第二保育園

2021 年度 苦情報告

2021 年 5 月 7 日

近隣住民より電話で「保護者が路上駐車をして、登下校の妨げになって危険」「危険なことを保護者に伝えてほしい」という苦情が入る。

対応

- ・保護者あてに車の送迎は禁止であることの手紙を配布
- ・園の門に「車での送迎は禁止」と掲示
- ・8:00～9:15 の間で園長による地域巡回を毎日 1 か月間実施

2021 年 8 月 4 日

近隣住民より電話で「毎朝家の前に園児の送迎の白いセダンが停車している」と苦情が入る。

対応

- ・保護者あてに車の送迎は禁止であることの手紙を配布
- ・8:00～9:15 の間で園長による地域巡回を毎日 1 か月間実施し、その後週に 1 日不定期で 2 か月続ける

2021 年 9 月 13 日

近隣住民より電話で「15:40 頃、園の前にエンジンをつけたまま駐車している車がある」「以前から近隣の住民の間で、園児の送迎時の路上駐車が多いと話題になっている」「せめてエンジンを止めてほしい」と苦情が入る。

対応

苦情者の訴えの時間で迎えをした保護者に聞き取りを実施。そのうちの保護者より、親戚が車で挨拶に来ていたことが分かった。送迎での使用ではなかったが、地域からの苦情と危険対策のために車の利用をしないように伝える。

2022年2月5日

近隣住民より電話で「送り迎えの車を取り締まってほしい」「他の幼稚園の前に止めたり、子どもが近隣を走り回ったりしている」「うちにも子どもがいるが、危ないと思わないのか」と苦情が入る。

対応

即座に地域巡回を実施。在園時の保護者の車は確認できなかった。近隣の道路で遊んでいた親子に声をかけ、聞き取りを実施。

8:30～9:15、17:30～18:15の送迎の多い時間帯で、園長による地域巡回を毎日2月末まで実施。3月は不定期で地域巡回を実施。

ゆめの森保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

ゆめの駅保育園

2021年度 苦情報告

2022年 1月 27日（木）

近隣住人より、「子どもの声は気にならないが、園庭で使用している子ども用スクーターのタイヤから、キーキーきしむ音が出て気になる。おそらく赤いスクーターだと思われる。点検していただきたい。」と越谷市役所施策推進課に苦情が入る。

対応

音のするものしないものに関わらず点検をし、滑りを良くすることできしむ音は改善された。今後、定期的に点検をしていく。

にじの駅保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

ゆめの樹ベビー保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ竹の塚園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ武蔵浦和園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイラムザ園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ与野本町園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ北与野園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ上木崎園

2021年度 苦情報告

2022年 3月 4日

登園時に制服を着用していなかった園児に対し、施設長が保護者の目の前で制服を着用してこないといけないと伝えた。その後保護者から「朝は忙しく、制服を着用させる時間がない。そもそも必ず着なければいけない理由を教えて欲しい。」という趣旨の電話があった。

「生活習慣を身に着けるため着用して欲しい」と伝えたが納得されず、保護者から本部に苦情の電話が入る。

対応

保育部長が制服着用の必要性を説明し、施設長の対応により嫌な気分にしたことをお詫びする。後日改めて施設長からも保護者にお詫びした。

保護者対応は丁寧に行う。同じ言い方でも気にされる方はいるので、言い方には気を付ける。

ミルクウェイ新都心園

2021年度 苦情報告

2021年 8月 2日

近隣の方より苦情の電話が入る。公園に遊びに来ていた保護者が、「ミルキーウェイ大成園でコロナの感染者がいて休園になっている」と話していた。休園で仕事に行けなくて困っていることをお母さん同士で話していたが、濃厚接触者がいるかもしれないのに外で遊んでいる状況、どうなっているのか。近隣の小さいお子さんも利用しているので不安でしかたがないとのこと。

対応策

休園中ではあったが、不要不急の外出を控えるなど、自粛にご協力いただきたい旨をメールにて配信した。

ミルキーウェイ大成園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ亀戸園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルクィーウェイ与野園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ清澄白河園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ与野本町ベビー園

2021 年度 苦情報告

特になし

ミルキーウェイ東大宮園

2021年度 苦情報告

2021年12月23日

18:30頃、近隣の方と思われる女性より入電。「前の公園で暗くなるまで遊び、お母さんたちもおしゃべりに夢中で全く子どもを見ていない。今日も道路に飛び出しているのに、全く気付いていない。」とのこと。

本日の事態に保育園が気付いていなかったことをお詫びし、再三注意喚起をしているのだが保育園も困っていると話し、再度注意喚起をする旨伝えると「保育園も大変ですよ」と話され、終話となる。

対応

すぐに公園に行き、遊ぶのをやめるよう保護者に伝える。また、即刻苦情の内容と「近頃は暗くなるのも早いので、公園で遊ぶのは危険なのでやめましょう。事故などがあってからでは遅いです」という内容で、注意喚起文を作成し掲示した。

コスモス保育園

2021 年度 苦情報告

特になし

ステラ保育園