

令和3年度 苦情解決状況

【ナーサリールーム ベリーベアー-中野】

&lt;受付日&gt;2021/12/24 &lt;申し出者&gt;保護者 &lt;第三者委員への報告&gt;済み

&lt;内容&gt;

行事のお知らせがなく、しっかりと周知されなかったとのご意見をいただきました。

&lt;対応、結果&gt;

行事については、毎月保護者様にお渡ししているお便りに書いてお知らせしていましたが、今後はお便り配布の前にも、事前に情報をお伝えするとお話ししました。

-----&lt;受付日&gt;2021/7/3 &lt;申し出者&gt;保護者 &lt;第三者委員への報告&gt;済み

&lt;内容&gt;

お子様が0歳児クラスへの入園の際に、保護者様より延長保育を利用したいとご希望がありました。

園の認識の間違いで、延長保育は完了食になるまで預かることができないとお伝えしました。

&lt;対応、結果&gt;

その後、園の認識が間違っていることが分かり、謝罪と共に、延長保育を承る旨をお伝えしました。

令和3年度 苦情解決状況

【ナーサリールーム ベリーベアー-深川冬木】

&lt;受付日&gt;2022/1/5 &lt;申し出者&gt;近隣住民の方 &lt;第三者委員への報告&gt;済み

&lt;内容&gt;

園の正面玄関前の通りについて、近隣住民の方からご意見をいただきました。通りで踊りや演劇などの練習をしている複数のグループがいて、通行人などに手や体が当たったりして危ないので、状況確認のうえ、改善してほしいとのことでした。

&lt;対応、結果&gt;

園の正面玄関の通りは、武田堀公園の飛び地で公園という扱いなので禁止することが難しいのですが、「大きな音を出している」「他の利用者の妨げをしている」場合には注意喚起をすること、今以上の事があった場合は区と協力して対処する旨をお伝えしました。

-----&lt;受付日&gt;2021/5/20 &lt;申し出者&gt;近隣住民の方 &lt;第三者委員への報告&gt;済み

&lt;内容&gt;

近隣住民の方より、車での送迎は禁止しているが、路上駐車をしている保護者がいる、小学校の登校の時間でもあるため、大変危険とのご意見をいただきました。

&lt;対応、結果&gt;

謝罪し、該当の保護者の方にも再度駐車禁止の旨お伝えし、園全体にも周知をしました。

令和3年度 苦情解決状況

【ナーサリールーム ベリーベアー-大森西】

&lt;受付日&gt;2021/11/26 &lt;申し出者&gt;保護者 &lt;第三者委員への報告&gt;済み

&lt;内容&gt;

職員に対して、保護者様にお子様の様子を伝える際の内容の質、質問をした際の回答の質、伝え方、お子様の服装などについて、お願いのタイミングなどについて、改善してほしいとお話をいただきました。

&lt;対応、結果&gt;

謝罪し、改善に努める旨をお伝えしました。職員には注意し、今後、研修なども取り入れ、保育士の質向上に努めることにしました。

<受付日>2021/12/10 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

保護者様より、園の職員が大声で園児の話をしながら駅に向かっていくのを知人が見たようだ、とお知らせいただきました。

<対応、結果>

謝罪をし、該当の職員に注意しました。全職員にも伝え、皆気をつけていくように話をしました。

---

<受付日>2021/10/5 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

園庭の植物のツルが伸びて家の庭までフェンスを越えて入ってきていること、庭の雑草の手入れがされておらず景観を損ねていることについてご意見をいただきました。その他、園児がフェンス越しに落とす砂場用玩具やボールをお持ちいただきました。

<対応、結果>

謝罪をし、園庭の植物は剪定し、雑草も取り払いました。園児にも、フェンスの向こうに玩具を落とさないよう話をしました。園庭は定期的に手入れをしていきます。

---

<受付日>2021/7/26 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

園児たちが2階のホールで午後の遊びを終え、一列に並んでいる際に、一人が列から外れて前へ行こうとしました。実際は、廊下に保護者様の姿を見つけ、駆け寄ろうとしただけでしたが、担任が「順番抜き」をしようとしたと勘違いし、強い口調で制止してしまい、保護者様よりご意見をいただきました。

<対応、結果>

担任の改めるべき言葉がけなどが分かり、謝罪しました。担任と面談をし、課題点を話し合いました。翌日、担任と責任者からお詫びし、今後気をつけていくことをお伝えしました。

---

<受付日>2021/5/10 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

コロナ禍での保護者会について、保護者様より、保護者会に参加したいが職場で禁止されているということで欠席するしかないが、保護者会自体をやめることはできないか、というお話をいただきました。園では、区のガイドラインにそって、感染予防を行った上で保護者様会を開催しています。

<対応、結果>

区の担当者とも保護者会の開催についてお話しをしました。保護者会の開催は問題ないので、保護者会の終了後、会の内容をまとめたプリントをお渡しし、情報提供に努めました。

---

<受付日>2021/4/30 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

保護者様より、お子様がトイレの使い方が分かっていないこと、持ち物や準備物について不明なことがあること、そして、園でのお子様の様子が見えてこないことや、担任のお子様への言葉がけや対応にご意見をいただきました。

<対応、結果>

ご両親と面談をし、謝罪をしました。そして、一つひとつの事に対して今後の改善策をお話ししました。保護者会でも、全体に向けて、トイレの使い方や持ち物等説明し、園全体で丁寧に対応していくように進めました。担任と面談をし、クラスの保育、導線や言葉がけへのアドバイスをしました。

<受付日>2021/12/17 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

登園時、園児が保護者を追いかけて児童ドアから出てしまった。降園時、園児が迎えに来た保護者に気づき、自ら開け玄関まで走って行ってしまった。登降園時の管理体制についてご指摘をいただきました。

<対応、結果>

謝罪し、後日検討した次のご報告しました。朝夕の合同保育に使用する部屋を1Fから2Fの部屋に変更し、園児が玄関にいる保護者を見つけないようにし、保護者が保育室まで必ず来てからの引き渡しにすること。ベビーゲートのカギを園児自ら開けてはいけないことを再度周知すること。降園時には必ず保育室のドアを閉めて、保護者様にその日の事など伝言すべきことをお伝えすること。園全体で、改善していくように努めます。

<受付日>2022/1/18、1/20 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

近隣住民の方より、保護者の方が路上駐車していて迷惑しているのご意見をいただきました。

<対応、結果>

保護者様には、改めて登降園のルールをお伝えしました。

近隣住民の方には謝罪し、保護者様への注意喚起を行ったご報告と、園での見回りも強化する旨を謝お伝えしました。

-----  
<受付日>2021/6/26 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

近隣住民の方より、園の発注業者が、住居ガレージ前に駐車し、車を出すことができないのご意見をいただきました。

<対応、結果>

保護者様には、改めて登降園のルールをお伝えし、近隣住民の方にはそのご報告と謝罪をしました。

<受付日>2022/2/15 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

近隣住民の方より、保護者様の中に、車で登園している方がいるとご意見をいただきました。

<対応、結果>

保護者様には、改めて登降園のルールをお伝えしました。

近隣住民の方には謝罪し、保護者様への注意喚起を行ったご報告と、園での見回りも強化する旨をお伝えしました。

<受付日>2021/6/26 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

近隣住民の方より、園へ食材を届けるの発注業者が隣家のガレージの前に車を停めるので、車を出すことができず困っているとのご意見をいただきました。

<対応、結果>

その日のうちに業者に連絡すると、今後は駐車しないことを徹底するとおっしゃっていただきました。近隣住民の方に謝罪し、業者とのやり取りをお伝えしました。

<受付日>2021/4/16 <申し出者>近隣住民の方 <第三者委員への報告>済み

<内容>

近隣住民の方より、保護者様の中に、正しく駐輪していない方がいて、注意すると睨まれたとご意見をいただきました。

<対応、結果>

その日のうちに、園の外の側溝にカラーコーンを置き、駐輪禁止の張り紙をしました。警備員が来るまで置くようにすることをお伝えすると、安心したご様子でした。

<受付日>2021/4/5 <申し出者>保護者 <第三者委員への報告>済み

<内容>

園児のパンツが汚れてしまった際、替えのパンツがない場合は、園で用意している新品パンツを貸し出しています。(後日新品パンツをご購入いただきご返却いただく) 洗っていない新品パンツを園児に履かせる件について、「新品パンツは洗濯してからでないと不衛生」とのご指摘をいただきました。

<対応、結果>

洗っていない方が、未使用だと分かっていたいただきやすい事をお伝えし、保護者様のご意見も大切なご意見として受け止めました。

苦情はありませんでした。

苦情はありませんでした。

苦情はありませんでした。

苦情はありませんでした。