

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園白金台
 対象期間 : 令和 5年度(令和 5年 4 月 ~ 令和 6年 3 月)
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和 5 年 4 月	園の階段・廊下等、多く扉があり、全ての窓に遮光フィルムが貼ってある為、暗く閉鎖的に感じる。	お話を伺いし、区の指導の下での実施であることをお伝え。死角が多いことに関しては職員間で注意喚起・安全面を配慮しながら扉の開放等年齢に合わせて実施
令和 5 年 5 月	園児のかみつきが続きが続きの際けをした際の職員の対応に関して、どのように相手に伝え相手がどのような返答をしているのかを教えてください。噛み癖がある子どもが同じクラスにいるのは怖いと保護者より指摘があった。	何度もお伝えしたうえで、現場を見た職員から直接状況を聞きたいとおっしゃっていたため、次回からはそのような対応を行うよう徹底する。
令和 5 年 8 月	2階、階段などの衛生、清掃が不十分だという内容が意見箱に入っていた。 トイレの清掃が不十分だと意見があった。	職員の体制の関係もあって今まで取り組めていなかった案件の1つとして捉えている旨を伝え、毎日取り組むべき内容であるため時間をかけて改善していくことを保護者に伝える。
令和 5 年 12 月	子どもが先生が怒るから保育園に行きたくないと言っている。のびのび穏やかな育児をしていきたい、園のなかで怒られることがあり怖い思いをしているのでは、登園を嫌がるようなことがあるのではないか。怒らないでほしい。	対象クラスの職員に事実確認を行い、園児に対する対応方法について注意していくよう保護者に伝え、家庭での様子を見守ってもらい園長に報告するようお願いした。
令和 6 年 2 月	「室外機の音がうるさい」というクレームが近隣マンションの住民からはいる	消し忘れなどもあったことから、改めて確認担当などを定め再発防止につとめる。また、1度の確認ではなく、何度も確認するようにしていく。