

令和4年度 ナーサリースクールいずみ大谷田 苦情対応状況

<園内>

◆7月

- ・職員が保育中に携帯電話を操作しているところを目撃した。保育中にいかななものか。(4歳児保護者)
→職員に確認したところ、園舎改修工事のためコドモン(園システム)の受信状況が悪く、降園時刻の確認を私用のスマホで行った。とはいえ、誤解を招く行為でもあったので、コドモンの確認等は園のiPadで行うこと、受信状態が悪い場合は事務室で行うことを職員に周知した。
- ・降園後に子どもが足を付けられないほど痛がった。子どもが言うには運動中にジャンプした際に転んで足の付け根をハードルにぶつけたとのことだが、園から報告がなかった。(5歳児保護者)
→園の防犯カメラで確認したが、転倒した様子は確認できなかった。その後の保育中にも変わった様子はなかったが、夕方保育の担当者に痛みを訴えた。担任が退勤した後だったので、夕方保育の担当者からの申し送りが遅れてしまい、保護者の方には大変申し訳ありませんでした。

◆8月

- ・コロナ陽性の発生状況について、クラス名を公表してほしい。(3歳児保護者)
→個人情報および個人特定を防止する観点からクラスの発表は控えている旨、また区の方針に準じて対応している旨を説明した。

<園外>

◆9月

- ・夕涼み会の際に行うキャンプファイヤーについて、煙や臭いが出て迷惑なので止めてほしい。(近隣の方)
→団地事務所および消防署の指導のもとに行っている旨を説明した。次年度はポスティング等を早めに周知を行い、ご理解を頂くようにする。

◆1月

- ・園で使用するホイッスルの音がうるさい。そもそも小さい子達に対してホイッスルを使用する必要はない。子どもたちの人権を損なう行為である。(近隣の方)
→ホイッスルの使用については、必要以上に使用しないこと、適切な音量で使用するよう留意している。うるささの基準は個人の主観に基づくもので、明確な根拠に基づくものではないと理解している。
ホイッスル使用の必要性については、教職員が注意を促したり、子供の安全確保のため必要な措置であり、必要性の判断主体は園にあると認識している。また、子どもたちの人権を損なう行為との主張についても、個人の主観に基づく主張であり、根拠がないことをお伝えした。
園としては、近隣の方々からのご意見や苦情に真摯に向き合い、適切な対応を心がけていく一方、子どもたちの安全と健やかな成長を最優先に考え、必要な措置を講じていく旨をご理解頂きたい、とお伝えした。

◆2月

- ・団地内の住民用駐車場の前に、お迎えの車が駐車して通路を塞いでいる。やめてほしい。(駐車場利用者)
→園児保護者の利用が確認されたので、原則として車の送迎は禁止していること、止むを得ず車でのお迎えをする際には、今後はコインパーキングを使うように注意した。また、園全体に対してもコドモン(園システム)を通じて周知した。

以上