令和2年度 苦情解決公表 一覧

社会福祉法人 東京児童協会　橋場そらとみどりの保育園大きなおうち

合計件数：２件

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2020/6/12	近隣の方から電話にて以下の苦情 ①近所の方から園庭を使用する時間は10時からと聞いているが、園庭に出る時間が早いのではないか ②掲示板の周辺が汚れている　と苦情の電話あり。	・園長が電話対応。先方の話を聞いた上で、園庭の使用時間は10時と断定してお伝えしていないこと、各年齢で順番に園庭を使用していることや、季節柄、気温が上がってきていることもあり、今後も10時よりも早く園庭を使用することがあること、掲示板の周辺は今後も気を付けて清掃を行っていくことを伝えている。
2	2020/9/26	近隣の方から電話にて以下の苦情(上記と同一の方) ①園児の園庭に出る時間について ・昨年同様10時以降にしてほしい。難しければ9時30分に。 ・昨年園よりも庭に出る時間が早まった経緯を知りたい。 ・土曜日も昨年度は10時30分、11時だった。 ・午後の時間に午前の時間を補えないか。 ・叫び声がうるさい。大きな音など指導、注意してほしい。我慢している、 迷惑をかけている人もいること。公園で遊ぶときには公園の近所など周 囲に気を配っているはず。 ・換気のため窓を開放しているので声も漏れている。それは致し方ないの でせめて園庭に出る時間を遅くしてもらいたい。 ②送迎時300人ほどの騒音について（特に18～19時） 大きな声で話す。すぐに帰らず立ち話。　対応策としてはどうだろうか。	園長が電話にて対応。以下の通り伝えた。 ①昨年度に比べて早い時間に園庭に出ることはあるが昨年度は 10時以降ではなく9時過ぎには園庭で遊んでいた。 ・昨年度よりも早く園庭に出ている理由は、新型コロナ感染症の予防対策のひとつとして密を避けるために少人数ずつ園庭に出ていること、今年度の園児の登園時間が早まっていることなどがあげられる。 ・園庭は子どもたちがいろいろな力を発散させる場なので静かにしましょうという指導はしていない。ただし、こちらの判断になるが騒音と思われることに対しては注意していく。 ・園庭に出る時間は平日は9時から9時30分、土曜日は10時過ぎ また昼12時には一旦入室することを目指していく。 ②対応策としては掲示、お知らせ、個人に向けて注意していく、夕方の時間には園長が外に出て監視する時間を設ける。