

令和3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：4

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2021/6/19	・近隣の方より園に電話あり(土曜日) 「最近、週末に換気扇の音がうるさい。今度うるさかったら録音して区に伝える」との内容。	・電話対応した職員は「今日もきちんと確認して換気扇を止めて帰ります」と伝えた。その後園長から何度か電話をするが電話に出ず、その後連絡なし。
2	2021/8/30	・コロナ禍の中、時引き取り訓練を行う必要性はあるのかと問い合わせが園に1件、区に1件あった。	・電話にて、対応。 ・引き渡しの際には通常の迎えの体制よりも密にならないよう環境を設定。園庭側を使用した設定をするなど、具体的な対策（1か所に大勢が集まらず、各クラスでの避難と間隔をとった待機、クラスごとに園庭や2階のテラスから引き渡しを行うこと、引き渡しを待つ際も間隔をとった待ち線を示し、密にならないように工夫をすること、出入り口も複数設定し人の流れが密にならないようにすること等）の上、実施することを判断した旨を伝えた。
3	2021/11/7	・避難訓練の際、14：30頃訓練の放送を入れると、その音に驚いた近所の方が「何やってんの！」と園に怒鳴り込むようにして園庭前まで来た。	・園長が直接話を聞いて謝罪し、今までも行事のことなど事前に知らせてきたが、避難訓練等に関しても事前に知らせることを伝え対応している。 ・午睡中であったため、園庭の放送はオフにして放送をする予定だったが、午前中にオンにしたまま放送を入れたため、静かな時間帯のご近所にも放送が聞こえる形になってしまったことも一つの要因と考えられる。近所への行事のお知らせだけでなく、放送を入れる際の範囲や音量、日常の中でも音の取り扱いには配慮するよう、職員にも確認、周知をした
4	2022/3/24	・3月中野区運営支援課より電話あり。近隣の方から区へ騒音（室外機の音、子どもの歌声とピアノの音）の苦情あり。園への直接の苦情はなし。1月と3月に区に直接出向き苦情を訴えた様子。区は1月の件については当園に知らせなかった。 挨拶に行っても乱暴な言動で危険なので以来挨拶に出向いていない状況。 （2年前のコロナ禍での換気に対しての挨拶にて。この状況はその時点で区に報告済）	・区の対応として環境課が音の測定を実施することになった。（3月25日実施）測定結果は厨房の換気扇の音は大きい苦情のある室外機の音はひろっていないようであった。 室外機の対策は実施済みなので他の方法も業者等に相談か。換気扇の騒音防止も検討していく。