

## 平成25年度苦情解決

4月17日

申立者 3才児保護者

### 事案

お帰りの用意を今年度から3歳も4・5歳同様子どもたちができるように 年度の後半から練習するためそれまでは保護者にしてもらうことを園だよりに記載し配布したところ 兄弟ケースに該当する一部の保護者から手間がかかって時間をとるので職員がかわりにしてほしいと欲しいという願があった。

### 対応

乳児及び3歳児に兄弟があるケースだけ職員が対応するのは不公平であることと手間はかかるが5分早く来てもらって、準備してもらうことを保護者をお願いし、理解を求めた結果しぶしぶではあったが理解してもらえた。

6月4日

申立者 近隣の駐車場を借りておられる人

### 事案

雨が降った時通園に車を使用する保護者が多く、近隣の駐車場近くに車を駐車する保護者がいるため非常に車の出し入れが困難になってしまうので何とかしてほしいとのこと。

### 対応

申出して頂いたのがたまたま保護者の車が止まっていたときだったので園内放送で速やかに移動することをお願いし、後日お手紙で極力車での登園を控えることと、車を使う場合はお寺の駐車場または近隣のコインパーキングの使用をお願いした。

平成25年9月18日

申出者 年長児保護者

運動会の練習を幼児は午後からも鷺洲小学校グラウンドをお借りして行っているが午後5時にはきちっと保育所に戻ってきてほしい

### 対応

グラウンドをお借りできるのが3時30分いこうでそこからラインを引いたり準備をして練習を始めれるのが3時45分くらいで30分～40分練習をし、グラウンド清掃を行って5時までには帰れるようにしているが、どうしても練習がおす時に5時を若干回ってしまう事があったため。清掃は終わってなくて福島区のフッピー隊の人に子どもの引率補助をお願いしたり園長も清掃に入るようにして、なんとか4時50分までに帰園できるようにした。

平成25年10月19日（運動会）

申出者 年長児保護者

運動会の予備日のまた予備日が平日にあることが納得いかない。

対応

25年度の運動会を10月19日土曜日 10月20日日曜日を予備日とし鷺洲小学校グラウンドをお借りして行うことになっていたが、19 20共に雨天のため中止せざるを得なかった。せっかく子どもたちも練習したきたので 急遽、上福島北公園の管理委託されている方のお邪魔し、21の月曜日であったらグラウンドを開けてあげるとおっしゃっていただき 金曜日の夕方園に掲示をした。その時点での日曜日の天気予報はくもり。土曜日の朝中止を保育園正門前 小学校グラウンド前に掲示をおこない園長が電話番をしていた時に何故月曜日の平日 しかも急に」という声を頂いた。園長は小学校に他の土曜日 日曜日をお借りしたい旨をお願いしたが、老人会や地域の子供会に10月11月は貸しだしが決まってる事項。また上福島北公園でも ずっと和光園が朝練習でグラウンドゴルフやゲートボールの練習時間を調整してきたので、21の月曜日に済ましてほしいと伝えられたためやむなく21日に 予備日の予備日を設定した事を伝えたが納得できない様子。最後の運動会という気持ちも理解できるため、別日に年長のプログラムだけでもお披露目をする機会を作ろうと調整中。

結果 21の月曜日に運動会を行い、別日に年長のプログラムだけ保護者にお披露目した。

苦情解決責任者 園長 高岡義光

苦情解決担当者 副園長 高岡緑

第三者委員 近藤遼（大阪市私立保育園連盟会長）

# 平成 26 年度 苦情解決

平成 26 年 9 月 24 日

申出者 公園近隣住民

## 事案

運動会のプログラム鼓笛のため年長児童が近隣の上福島北公園に練習にいていたところ練習での太鼓並びに音響の音がうるさいとのご指摘が、保育園のほうに連絡された。

## 対応

音響の音量を下げる。太鼓のたたく面に音が響かないように防音シールなるものを張ってできるだけ音が大きくなるように工夫した。  
それからは音がうるさいという苦情は入らなくなった。

平成 26 年 11 月 27 日

申出者 園児保護者

## 事案

園での生活及び行事での写真撮影を以前は保育士がしていたものを業者さんに頼んだ件において 写真が注文されてから届くまでに時間がかかりすぎるとの指摘があった。

## 対応

写真屋さんに連絡しすぐに対応してくれるようお願いする。その際、このような事案を受けないようにするにはどうしたらいいかを検討してもらい、写真を撮るのと、現像 公表 注文 発送の流れを分業でやってもらうことになった。これを保護者に伝えた結果、納得していただいた。

平成 27 年 2 月 26 日

申出者 年中児童保護者

## 事案

生活発表会において和光園は 4.5 歳児クラスが三つあるけれども発表の内容をもっと均一

化されたものにしてほしいとの申出があった。また、そのときの衣装をもっと以前のよう  
に可愛い衣装にしてほしいとの要望が同じ保護者からあった。

#### 対応

発表会はそもそも普段の遊び・生活の様子を見てももらうことが主目的であることから  
劇での台詞を一人で言うのか 二人でいうのかということはクラスでの活動また、子ども  
の様子で決めていることをわかっていただく。また、衣装に関しては当初、見てもらいた  
いのが衣装でなく子どもの劇遊びでの 役へのなりきりであったことからできるだけ簡素  
にしようとしたことも説明。但しこの点に関してはあまりストイックに考えるのはやめて  
保育士が無理をしない程度なら衣装ももう少し次年度から手をかけたものに戻してもいい  
のではという意見で職員会議中まとまったので、その旨を保護者に説明して納得して  
いただいた。

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 苦情解決責任者 | 園 長 高岡義光            |
| 苦情解決担当者 | 副園長 高岡 緑            |
| 第三者委員   | 近藤 遼 (大阪市私立保育園連盟会長) |

# 平成 27 年度 苦情解決

平成 27 年 5 月 12 日

申出者 年中児童保護者

## 事案

クラス懇談の中で園長が和光園の運動についての考え方を述べている中、伝統的に続いている鼓笛について取りやめも含めて練習課程に問題があることを保護者に説明。兄弟ケースの保護者や卒園してまた子どもを入園させている保護者から、理由はなんであれ鼓笛をやめることだけは絶対にやめてほしいとの声を数件うける。

## 対応

懇談中にも保護者に説明したように練習過程（5月～練習して本番当日を迎える）で他の大事にしたい保育がおざなりにならなくて、しかも子どもたちが主体的にかかわれるのであれば問題はないが現状の状況では取りやめになってしまうことを先ず説明。その上職員を鼓笛の研修にってもらい、短期間に しかも楽しく取り組めるような方法を考えて9月から練習に取り組んで本番を迎えた。例年ほどの精度はないものの保護者は、大喜びで、しかも子どもたちもたのしそうであった。練習をいやがって行くことがいやという子どもはいなかったと聞いているため、次年度からもう一度担当した保育士の聞き取りも行った上で次年度からどうするかを年度中に保護者に園長名で手紙を配布しようと考えている。

平成 27 年 6 月 24 日

申出者 和光園の前の駐車場に車を止めておられる方

## 事案

雨の日になるとこの駐車場の周りに保護者の車が多くとまって、車の出し入れが非常にしづらいとのご指摘があった。

## 対応

園の周りに駐車禁止の立て札をたてていたがそれでもとめる保護者がいたので、立て札をふやすことと保護者に駐車禁止のところには車をとめないでほしい旨を先ず園内放送で伝え、後日手紙も配布した。そのことを苦情申立人の駐車場を借りられている方に説明して納得いただいた。ただこの件に関しては時間をおくとまた同じことが起こるので時間をおいては保護者に呼びかけていけないことという認識である。

# 平成 28 年度 苦情解決

平成 28 年 9 月 22 日

申出者 近隣の住民

## 事案

保育所和光園 保育所第二和光園共に秋の運動会は鷺洲小学校のグラウンドを借りて開催しているが、小学校近隣に住んでおられる住民の方から民間の保育所が公立の小学校のグラウンドを借りて当日や、その前に練習して騒音を出すのはおかしい。というご指摘を受ける

## 対応

保育所和光園の園長が鷺洲小学校教頭先生にこのような苦情が入ったことを先ず報告。練習でグラウンドをお借りしているときはアンプ等音の出る機材は持ち込まないようにしているがそれでも騒音があるとのことなので、音のでる太鼓には、防音フィルムをはって練習する等工夫することを行っている。以上のことを近隣の住民の方の説明にあがろうと電話をしておいたところ、民間の保育所が公立のグラウンドを使ってる事がおかしい。今年は目を瞑るが、来年以降使用することがあった場合許さないといって電話を切られてしまった。

その後なんとか園から電話をするものの全て着信拒否。問題は来年に持ち越し。

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 苦情解決責任者 | 園長 高岡義光             |
| 苦情解決担当者 | 副園長 高岡 緑            |
| 第三者委員   | 近藤 遼 (大阪市私立保育園連盟会長) |

## 平成 29 年度 苦情解決

特になし。

苦情解決責任者 園 長 高岡義光  
苦情解決担当者 副園長 高岡 緑  
第三者委員 近藤 遼 (大阪市私立保育園連盟会長)

## 平成 30 年度 苦情解決

特になし

苦情解決責任者 園 長 高岡義光  
苦情解決担当者 副園長 高岡 緑  
第三者委員 近藤 遼 (大阪市私立保育園連盟会長)

## 平成 31 年度 苦情解決

令和元年 10 月 20 日

申出者 近隣住民

事案 耐震工事での作業の音がうるさいと工事会社に電話が入る。

対応

平日は園児がいるのでどうしても音の出る作業は 土日になる。工事が始まる前に工事会社の担当者と園長で近隣に挨拶まわりはおこなった。苦情の電話が非通知で工事会社に入り一方的に話し終わると切られたようなので園としては対応ができなかった。

近隣に週末ご迷惑をかけていることは事実なので、再び工事会社の担当者と園長でおり

をみてあいさつ回りにいくことになった。

令和元年 11 月 3 日

申出者 近隣住民

#### 事案

耐震工事の作業音がうるさい、和光園に電話したがつながらないため、工事会社に電話が入る。

(内容：一般的な休日の作業実施に対し、平日に作業をすべきである)

#### 対応

施工業者より、再度保育園における工事である旨の説明をしたが、理解を得ることができなかった。また、面談による陳謝・説明を希望したが、必要ないとのことで拒否された。今後の対応は、保育園ホームページにて掲載するよう希望があった。苦情発生後、施行者により近隣に声かけをし、騒音発生による迷惑に対する陳謝を改めて行ったところ、在宅されており面会が可能な住民の方には、ほぼご理解を得ることができた。苦情電話が、公衆電話または非通知発信となっており、迷惑をおかけした方が特定できず、対応ができていない事から 11 月 4 日の同様の作業は中止した。

今後の対応として、コンクリート破砕に関する騒音作業は、週末 9:00～16:00 を予定して、近隣への周知案内をしていたが、土曜日(9:00～16:00)日曜日(10:00～15:00)とし、騒音発生時間を短縮する事を施工業者に指示した。

また、今後の周知方法として、今後上記騒音作業が発生する際は、今回同様、事前に周知案内をすることとした。

騒音作業についてご相談がおありの方は、和光園までご連絡いただきますよう、お願いいたします。