2026/8/19

苦情対応一覧表

項目	年度	地区	園名	苦情内容	苦情詳細	対応
1	平成 29 年度	西区（新潟市）	小針パステル保育園	駐車場の使い方	送迎の際、縦列駐車をするために園舎奥で U ターンをしたが、他の車が頭から縦列駐車をしてしまうと、駐車ができず、一度園の外に出なくてはならなくなる。園内の道路に矢印もかいてあるが、ちゃんと奥まで行き U ターンしてから停めて欲しい。	保護者の方にお詫びをした。道路に矢印が書いてあるので、一度奥まで行き、U ターンをしてから縦列駐車をするよう全世帯にお便りで周知をさせて頂いた。
2		西区（新潟市）	小針パステル保育園	駐車場内での声	夕方の時間帯に保護者の方と子ども達の騒いでいる声が聞こえてきて、何かトラブルでもあったのではないか。(電話にてご連絡頂いた)	お電話でお詫びし、すぐに職員が外に出てお声掛けさせて頂いた。翌日全世帯にお便りを 配布した。
3	平成 30 年度	西区（新潟市）	小針パステル保育園	路上駐車	園舎前に赤い軽自動車が 30 分以上停まっているため通行の妨げになっている。すぐに移動して欲しい。また、園舎前に路上駐車をしている車をよく見る。(地域の方より電話連絡)	赤い車は園利用者ではなかった。配達等の車が停まっていることがあるため、その都度迷惑にならないように声掛けをしていく。
4		西区（新潟市）	小針パステル保育園	消雪パイプ	消雪パイプの水が駐車場内に溜まり近隣の家まで流れ込んでいる。	謝罪し消雪パイプを停止した。その後排水ポンプの設置工事を行った。
5		西区（新潟市）	ときめきパステルこども園	路上駐車	近隣の住民の方より「16 時前後、こども園駐車場に入れない車が停まっていたり、歩道を塞いでいたりしていてとても危ない。入口出口は決められているのか、入口出口を反対にした方がいいのではないか。」	苦情内容について、解決策を検討する旨をお伝えした。 その解決策は以下のようにする。①駐車場の職員の車の配置替えを行い、保護者が 4 台ほど多く停められるようにした。②写真販売や行事、また降雪等混雑が予想される際は職員が保護者の車を誘導し、駐車場内に車を停める。上記に対して保護者へ手紙を配布し、ご理解を頂いた。
6	平成 31 年度	西区（新潟市）	小針パステル保育園	駐車場の使い方	保育園の縦列駐車スペースで白線の中に留めず、白線と白線をまたいで 2 台分のスペースを利用している人がいる。（保護者の方より）	全世帯に駐車場の利用についてお便りを配布した。また職員が今後見かけた際には、わかりやすく説明をさせて頂きご協力頂くよう周知した。

7		西区（新潟市）	小針パステル保育園	駐車場内での声	夕方の時間帯に駐車場で子供達の騒いでいる声が聞こえる。保育園が終了をしている時間なのではないか。保護者は側についているのか。保護者がいるのであれば声をかけてほしい。（近隣の方より）	電話で対応した職員が近隣の方に謝罪。他の職員がすぐに駐車場にいた保護者及び園児に声かけをした。翌日、全世帯に駐車場の利用についてのお便りを配布した。
8	令和２年度	西区（新潟市）	小針パステル保育園	駐車場内での声	午後４時半から午後５時半ごろの間に雄叫びのような園児の声が日々聞こえてきて困っている（近隣の方よりハガキにてお知らせ頂いた）。	差出人が不明だったため、謝罪などは行えなかった。夕方は換気の時間も確保しながら、状況に応じて窓を閉めたり、声が大きくなりすぎている園児には声を掛けるなどの対応をしている。
9		西区（新潟市）	くろさきパステルこども園	業者の写真撮影	入園式の際、園依頼のカメラマン（業者）が外で写真を取っている時に、近隣の方の敷地内に入って写真を撮っているとの連絡があった。	苦情内容についてカメラマン（業者）に確認をし、苦情内容を報告して、謝罪を一緒に伺った。近隣の方は留守だったため、再度園長のみで謝罪に伺った。今後このような事がないように謝罪をさせて頂き、先方様に承諾して頂いた。
10	令和３年度	西区（新潟市）	くろさきパステルこども園	消雪パイプ	駐車場に消雪パイプが設置されており、積雪の際には消雪パイプが稼働するが、水はけが悪く駐車場の低い場所に水が溜まってしまう。どうにかならないか。	様子を見ながら消雪パイプを止めるなどの対応をする。園内においても水がたまることが気になっていたため、ちょうど業者さんに対応ができないか聞いていた所だった。改善できるようであれば依頼予定。
11	令和４年度	西区（新潟市）	くろさきパステルこども園	コロナ対応	新型コロナウイルス感染症の感染報告があり、園よりお迎えの依頼があった。どこのクラスで発生しているかを教えてほしい。濃厚接触者とそうでない子どもを分けて保育して欲しい。（保育課経由での受付）	「新型コロナウイルス感染症に伴う対応について」（文書）全世帯に配布した。・現在は接触があったであろう方のお迎えの依頼していること・感染報告があった時点で、濃厚接触者に該当する方と該当しない方を分けて保育を行うことは困難(2 日遡って接触の有無を調査するため)であること上記を説明した。
12	令和５年度	西区（新潟市）	くろさきパステルこども園	職員配置	①朝、玄関に職員が立っていない日があり防犯上どうなのだろうか。 ②園の子どもの様子がわかるものがほしい。	①基本的に毎日玄関に職員が配置されていますが、玄関横の事務室でも人の出入りを確認するようにし、その旨職員と保護者へお知らせをいたしました。②保育の様子は毎日写真を掲示して日々の様子をお知らせしておりますが、連絡帳の活用や日々のコミュニケーションに努めることとし、さらに今後一層取り組むべき課題として運営に活かしてまいります。
13	令和６年度	西区（新潟市）	くろさきパステルこども園	駐車場の使い方	毎朝、同じ車が園の駐車場から道路に飛び出してきて危ない思いをしている。（地域の方よりお電話にて）	ご迷惑をおかけしていることの謝罪を行った。また保護者に対して文書を作成し、交通安全の意識の醸成を図った。

14	令和 7 年度				なし	