

＜平成28年度 相談・苦情等対策委員会＞

日時：平成29年3月23日（木） 13：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	5/12	送迎バスが定位置で停車しない。	そのバスコースの停車位置を確認したが事実は認められなかった。匿名だったため、回答できなかった。
2	6/13	担任に給食の嫌いなおかずを無理やり食べさせられた。	その日の具体的な状況と、好き嫌いをなくさせたい担任の意図を説明した上で、今後は子どもの気持ちを尊重することを保護者に伝えた。
3	6/20	今年度よりスポーツテストと運動会の保護者競技がなぜなくなったか。	スポーツテストは、体力向上の効果が認められないので今年度より廃止し、運動遊びを充実させている。保護者競技は、運動会の主役は子どもであり、保護者の出番は他にも親子競技の種目があるためと説明した。
4	9/27	送迎バスにおいて職員の態度が悪い。	バス担当が職員全体に指導。該当職員には、教務主任が指導した。
5	9/28	朝迎えのバスが、スピードを出しすぎて、通学路になっているので危ない。【寺脇町】	バス担当がどのバスか確認し、園長が運転手に注意した。
6	11/29	帰りのバスで、バスがスピードを出しすぎていて、自分のトラックがとまらなかつたらぶつかっていたので気をつけてほしい。【白羽杏林堂近く】	バス担当がどのバスか確認し、園長が運転手に注意した。
7	1/10	子どもが同じバスの子から、嫌なことを言われるので話を聞いてやってほしい。	担任がその子に話を聞いた上で、相手の子にも内容を確認して指導した。今後も気をつけてみていくよう職員全体へ連絡し、その旨を母に報告した。
8	3/13	近くに横断歩道があるのに渡らない親子がいるので危ない。	バス担当が該当者を調べ、担任より交通ルールを守るよう促した。
9	3/18	送迎バスが、自分の家の駐車場でとめてあった車に接触した可能性がある。	バス担当が、場所を確認しバスを確定。バスの運行委託先である(株)遺鉄アシストがバスを調べたところ、異常なかったため、園長がその方に電話連絡した。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	6/8	平日、両親どちらかの仕事が休みでも、登園させたい。	子どものすこやかな成長のために親子のふれあいを重視する園の方針を丁寧に説明した上で意見交換し、最終的には家庭の判断になることを双方で確認した。
2	7/5	0～2歳児の食事前エプロンの前ポケットに食べかすが残ったまま持ち帰ることがある。不衛生ではないか。	ポケット部分をすべて確認することは難しいので、ポケットは使わず床にこぼれたものは職員が清掃する。また、今後購入の際にはポケットなしのエプロンをお願いした。
3	7/5	毎週月曜日の朝に自分の子どものコートを探し、シーツをつけるのに手間がかかる。	コートは担任が各家庭の登園予定時刻に合わせて並べてあるので、今後も保護者の協力をお願いした。
4	8/19	ロンバス（肌着）の使用をやめるように言われた。	現在着ている物は着せて構わないが、トイレ等で時間がかかるので今後購入する際には、上下分かれた肌着を購入してほしいとお願いした。
5	8/19	担任以外の職員からミルクをやめるよう言われた。担任に相談した上で飲ませている。職員間の情報の共有はできているのか。	該当職員には園長が指導し、父親に謝罪した。今後も担任と話し合いながら断乳の時期を決めていくことを伝えた。
6	9/28	給食で提供される食材は加工品か。また、チョコレートやシロップはまだ食べさせたくない。	給食に関しては、人数が多い園なので、(株)アイコーメディカルに委託し、安全・安心を最優先してマニュアル通りに調理、提供している。チョコレートは使用していないが、献立は栄養を考えて作成されていることを説明した。
7	9/28	先生の話し方がきつい。	該当職員には副園長から指導。また、全職員にも気をつけるように指導した。
8	2/7	下の子の迎えの際、インフルエンザで出席停止中の兄を連れて園舎内に入ろうとしたら先生に注意された。	出席停止の理由を説明した上で、今後は車内で待たせるようお願いした。

第三者委員の助言

- 第三者委員をお引き受けした時、自分で務まるか心配したが、園がとてもしっかり一生懸命やってくさるので、回りからいただく声はお褒めの言葉がとても多い。また地域の防災にも協力をしていただいて、とてもありがたく思っている。今後もこのまま続けてほしい。
- 自分も孫も平和こども園ではないが、他の保育園を見ているからきっとここもこうなんだろうなという想像はつく。いろいろたいへんだと思うが、これからも頑張してほしい。