

＜平成30年度 相談・苦情等対策委員会＞

日時：平成31年3月12日（火） 13：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/16	園児と思われる兄弟が、子どもたちだけで自転車で乗っていて危ない。保護者に監視して欲しい。	該当児と思われる保護者に、担任が電話し注意を促した。
2	6/8	★子育て支援講座で、他の子が途中で、トイレに行っているのに、我が子だけ行かせてもらえなかった。みんなの前で漏らしてしまうことがあれば、モラハラになる。	対応した職員が、不平等であったことを謝罪した。熱中症予防のために、会場に水筒を持参するようにしたが、トイレに行く子が多くなってしまった。来年度は、対応策を工夫する。園長からも直接保護者に謝罪した。
3	6/29	子どもがお腹が痛いと言って、登園を渋ることがある。担任の言動がきついようなので、様子を見てほしい。	園長が担任と話し、対応を考えた。
4	9/7	子どもが園で友達に紐を唾えさせられ、それを友達が引っ張ったので前歯がぐらついた。	担任が対象児に事実確認後、保護者に謝罪し、園長が今後の対応を文書にて回答した。園長が職員会議で、保育室には必ず職員を配置し、クラス全体をしっかりと把握するよう指導した。
5	10/3	給食のミートスパゲッティの日は、体操服がとても汚れるので、エプロンを持たせてよいか。同様の相談を他の組でも受けた。	ミートスパゲッティの日は、担任も気をつけてみるが、汚さないよう食べる練習も必要であること、家庭でも練習してもらいたいことを、保護者に連絡した。
6	11/16	私用で欠席したことで、担任から休みすぎだと言われ、子どもが悲しい思いをしている。親の都合なので、直接親に言ってほしかった。	担任から、休みすぎだとは言っていないが、配慮が足りなかったので保護者に謝罪した。
7	11/21	誕生月の子が写っていない誕生カードを渡してしまった。子どもも親も楽しみにしていただけに、大変ショックだった。	園長が直接保護者に謝罪した。担任は、新しい誕生カードと写真を保護者に渡し、謝罪した。園長が職員会議で、自分の力を過信せず、常に配布物等、複数確認を怠らないことの重要性を話した。
8	12/6	音楽会前日に、衣装を持ち帰ったが、着せてみると、小さくて着られなかった。	総練習で職員が着せたときは、着ることができたので、その旨を説明。その後、担任が自宅を訪問し、代わりの衣装を渡して謝罪した。
9	12/6	音楽会の音楽劇で、おばあさん役の衣装はかわいくないから、着たくないと言われ困った。	前日、衣装を持ち帰るので、保護者からも励ましてもらえるよう、担任が電話した。後日、大変かわいい衣装で音楽劇も上手だったと、返事をいただいた。
10	2/26	帰りのバスで、前の席の子に帽子を引っ張られ、首に傷をつけて帰ってきた。バスの先生が気が付いて対応してくれたが、相手の子と以前もトラブルがあったので、様子を見てほしい。	担任が両園児に話を聞き、お互いに手を出していたことが判明。保護者にその旨を報告し、バスの座席を離すようにした。
11	1/22	課外教室後、駐車場で保護者同士が立ち話をしている、子どもを見ていない。危ないので、注意してほしい。	課外教室の先生に、駐車場では子どもの様子をしっかりと見てもらうよう、保護者に伝えてもらった。
12	2/4	子どもが同じクラスの子に「一緒に遊びたくない。」「名前がかわいくない。」等言われたようだ。自分の子の言うことが、すべてではないと思うが、様子を見てほしい。	担任が直接保護者と話をし、今のところ、そのような場面は見えていないが、今後は注意深く様子を見ていくことを報告した。職員会議で職員全体にも注意を促した。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	6/26	締切をすぎたが、夏季希望保育の追加申し込みをお願いしたい。	「平和こども園に在籍している子は、他の保育施設では預かってもらえない」ということを保護者が区役所に確認した。保護者の要望を受け入れ、子どもたちを預かった。
2	12/18	時々、連絡帳を読んでいるのかなと思うことがある。	連絡帳で多くの内容が書いてある場合、必ず目は通すが、すべての内容に返事が書けないことがある。園長から、誤解を招かないよう、きめ細かな対応をしてほしいと全職員に指導した。
3	2/8	お別れ遠足から帰ってきた後に保育がないのはどうしてか。	終日遠足に参加して子どもが疲れているので、幼稚園部の子と同様、自宅で休養させてほしいと説明し、理解が得られた。
4	3/6	来年度の土曜日保育の申し込みについて土曜日の勤務が前日の金曜日にならないと決まらないので、臨時での申し込み締め切りの木曜の午後7時までに間に合わない。どうしたらよいか。	土曜日の出勤回数が増えた時に定期での申し込みに切り替えたらどうかと提案し、理解が得られた。

第三者委員の助言

○苦情の内容を見てもそれほど重大なものではなく、先生方が大変丁寧に対応されていると感じる。苦情が出たその時その時ですぐに対応をされているから、大きな問題になっていないのだと思う。大変だと思うが、今後も迅速かつ丁寧な対応をお願いしたい。