

＜平成29年度 相談・苦情等対策委員会＞

日時：平成30年3月22日（木） 13：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	5/18	朝、保育園部駐車場の出入口から車が飛び出し接触しそうになった。左右確認、一旦停止を徹底してほしい。	保育園部保護者にメールで、左右確認、一旦停止を促した。
2	5/26	親子遠足の日、園の駐車場への入庫車が並んでしまい、自宅より車の出庫ができなかった。	電話があった家を調べ、家庭訪問して謝罪した。今後駐車場を使用する場合は、担当者が注意して見る。
3	7/5	通園バス停まで車で来て、他人の敷地内に無断で駐車している。	同じバス停の保護者からの指摘であったが、事実がなかなか確認できなかったため、近所から指摘があったとして、該当保護者に注意を促した。
4	9/28	(保護者より) 通園バス停前の家の人から、家の土地に入らないでと注意された。 (前の家の方から) バスを降りたあと、敷地内で子どもが遊んでいる。車も出入りするの で危ないと保護者に話した。	バス担当者が保護者に連絡し、乗降場所を変更した。 家の方には園長がお詫びをし、乗降場所を変更したことを報告した。
5	10/12	朝の送りでスクーターの前に子どもを立たせている。 危ないのでやめてほしい。	園として、心当たりはあったが、現場を見たわけではないので、その旨をメールで全体に注意を促した。
6	10/25	朝の迎いのバスに乗る際、先生が傘をさしてくれなかった。 子どもが風邪をひいたら困る。	園長が帰りの会で、職員に注意した。 ただし、傘がさせない時もあるので、状況に応じて保護者にわかるような対応をしていく。
7	10/26	朝、園まで子どもを送っていったが、先生は、クラスまで子どもを 送ってくれなかった。 2日間欠席の登園だったので、もう少し配慮がほしい。	園長が帰りの会で職員に注意を促した。
8	11/9	連絡帳の記入が、年少・年中の頃より減っている気がする。 以前は月に1回は担任が書いてくれたが、現在はどうか。	月に1回は園での様子を伝えるようにしているが、保護者によってとらえ方も違うことを再確認した。直接面談したり、電話で話をしたりすることも継続していく。
9	11/24	課外教室のサッカー教室の迎えについてくる小学生が、幼稚園部駐車 場でボールで遊んでいるが、保護者は話に夢中になり注意しない。	保護者全体に、メールで注意を促した。
10	2/26	子どもがインフルエンザにかかり誕生会に出席できない。 2年連続で欠席だったので、3月の誕生会に出席できないか。	★誕生会欠席者は、後日クラスで誕生会を行い、次月には持ち越さない対応となっている。今年度も1月までの欠席者は同様の対応をとっているため、できない旨を報告し、理解を得た。
11	3/9	兄弟2名だけが、道路で遊んでいる。 危ないので保護者に注意してほしい。	場所等から該当園児を探し、担任が母親に注意を促した。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	5/9	迎えに来ると、いつも同じ先生が子どもに注意をしている 姿を見かける。	注意した内容を伝え保護者の理解を得た。 また、該当職員には園長から指導した。
2	5/22	土曜日の0～2歳児の園行事を欠席し、土曜日保育に預ける 予定でしたが、行事の日は預かれないと急に言われても 困る。	0～2歳児の職員が行事の引率でいなくなってしまうため預かれないことは理解していただいた。 直前の連絡になってしまったことは謝罪し、今回は3～5歳児の担任が預かった。
3	8/2	保育園部に行くのを嫌がる。また別の日は、部屋で座らさ れているところを見た。	母親・副園長・教務・担任とて話し合いの場を設け、担任からその時の状況を説明し理解していただいた。 また日ごろの園での様子も伝え安心していただくとともに、今後楽しく登園できるように園と家庭で協力し合うことを確認した。
4	10/10	せっかく「平和こども園」を選んだのに、もう少し人数の 少ない園への転園をほめかされたと感じた。	絶えず自分の子を見てほしいという要望であったが、保育士がひとりの子にずっと付いていることは不可能であることを理解していただいた。
5	12/15	ブログに載っている子の着ている上着はうちの子のもの ではないか。	戸外あそびの時、上着を忘れた子に着せてしまったことを謝罪し、以後そういうことはしないように全職員で確認した。
6	12/17	保育園部だけでなく、幼稚園部の入園式にも出たい。保育 園部の子は親が来ていないと寂しい思いをしないか。	幼稚園部の入園式の流れ・子どもの動きを説明し、子どもたちが寂しい思いをしないように配慮していることを理解していただいた。他の保護者には手紙で知らせた。
7	12/26	連絡帳に間違えて他児の名前を書いてしまった。	園長と担任が家庭訪問をして謝罪した。
8	1/11	昇降口で自由に子どもたちを遊ばせていたら、「ここは公 共の場ですよ」と注意を受けた。	今までも同じようなことがあり職員は注意していたが、遠回しな言葉であったため保護者に伝わっていなかった。今後は相手にしっかりと伝わるような言い方をしていく。

第三者委員の助言

- 苦情の一覧を見ても、特に深刻な問題や悩みなどはなく、親の園任せの声が上がっていることが多いように思う。先生方には本当にありがとうという思いでいる。
- 平和こども園に子供を通わせている近所の親と話をすることがあるが、「問題は全然ないよ。神経を届かせてやっているじゃないの。」という話が出ていた。近所にも評判が大変よいので、このまま続けてもらいたい。