

＜令和2年度 相談・苦情等対策委員会＞

日時：令和3年3月10日（水） 10：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/9	自宅と隣の家の前で園児がバスを待っていて困っている。 敷地内に入り、写真を撮っていることもあった。 敷地内の砂利も道路に散らばる。	バス停を少し東にずらし、バス停の対面にある園児の家の敷地内でバスを待ち、バスが到着したらバス停の場所まで移動してもらうようにした。 バス担当が電話で謝罪とこれからの対応を伝えましたが、直接謝罪することを求められたため、園長とバス担当で直接伺い、謝罪し、納得していただいた。
2	6/9	バス停の位置を変えてほしい。 車通りが多いので危険かつ、抜かすのも難しい。	園長が電話し、バス停を変更することを伝え、了解が得られた。 バス停の場所を北に移動し、車通りの少ない道にした。
3	9/10	園バスがコンビニに停まり、園児がトイレを使っていった。一言、挨拶をしていくべきではないか。折り返しの電話はいらないが、今後気をつけてほしい。	職員に確認したところ、挨拶をしてこなかった。 帰りの会で、今後コンビニ等でトイレを借りるときには必ず挨拶をすること、降園前に園児をトイレに行かせるよう職員に指導した。
4	9/17	在園児保護者より電話あり。 帰りのバスの職員が大きな声で子どもの名前を呼び捨てで呼んだ。その職員は子どもに「背中かっこ悪い」と言ったこともあり、そのせいでプールをやめた子もいるという話も聞いた。	園長が該当職員に確認したところ、園児の兄が帰ってきて保護者を呼びに行ってくれた。 それに喜んだ園児が道路に寝そべったので「道路だから気をつけて」と言った、とのこと。 「背中伸ばして」「姿勢かっこ悪い」とは保育中に言うことはあるが、「背中かっこ悪い」と言うことはない。 園長が該当職員に確認した内容を、保護者に電話で説明した。 帰りの会で、職員全体に子どもを呼び捨てはしない、子どもへ伝えるときの言葉選びに気をつけることを指導した。
5	2/5	保護者が登園時、園長に直接話をした。 配信されている動画を見たが、同じクラスの友達が自分の子どもを「〇〇〇」と言っているのがはっきりと聞こえる。 動画は在卒園児限定公開とはいっても、公開しているものだから、それが広まってしまっているかと思うとつらい。	動画をすぐに非公開にし、その後動画をチェックして事実を確認した。 すぐに園長が母に電話をし、謝罪し、動画を再編集して公開することを伝えた。 園長が担任2人に動画のチェックの仕方を確認したところ、確認不足があったので再度指導した。 その日の降園時、園長・担任がもう一度謝罪した。 帰りの会で職員全体に、動画のチェックをするときには音声まですべてを最初から最後まで確認することを指導した。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/1	新型コロナウイルスが心配されている最中、なぜ「入園式・進級式」を行うのか。 ※当日の朝、浜松市役所にメールが入る	【浜松市より】 換気や時間短縮等、工夫して行うならよい。 計画の段階で式の内容を見直し、時間短縮等の対策を取っていた。全ての窓や扉を開け、換気を徹底して行った。
2	6/5	夏まつりの予約販売の商品を購入し、当日、兄の「夏まつり」に一緒に行くことを楽しみにしていたが、今年度は弟妹は参加できなかった。弟妹の不参加が初めから決まっていたのならば、注文をとらないでほしかった。	今年度は、コロナの感染状況を確認しながら行事の内容・進行等を考えている。注文をとった時点では弟妹の不参加ははっきり決まっていなかったが、決まった時点ですぐに連絡を入れればよかったことを謝罪し、購入していただいたおもちゃは、家庭で楽しく遊んでもらうようお願いをした。
3	11/4	連絡帳におたよりを書いたが、確認印や返事がなくて残念だった。	返事を書こうと連絡帳をロッカーの上に置いたところ、子どもが自分の連絡帳に気づき鞆にしまった。担任はそのことに気がつかなかったため、返事を書くのを忘れてしまったことがわかり、保護者に謝罪した。

第三者委員の助言

○毎年いろいろな、ちょっと…と思うような苦情が出ているので、本当に園としては大変だと思う。ただ、それに対しても先生たちが努力をされている。また、怪我も比較的少ないようだし、細かいところまで配慮されているように思う。本当にありがたいと思う。