

＜令和4年度 相談・苦情等対策委員会＞

日時：令和5年3月10日（金） 10：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/22	園バスについて 御給町の道路で、バスが道の真ん中に停まっていたので、普通なら行き来できる道路だが、通れなかった。しばらく待っていたが、先生が保護者と話をしていたので、時間がかった。発進するときも何の挨拶もなく、バスの後ろで待っていた車はバックをして対応していた。ひどく怒っている様子ではなかったが、朝の出勤前なのでこれから気をつけてくれればいい。	該当のバスだけでなく、他のバスの運転手にも、バス停車の時は、他の車の妨げにならないようにすること、まわりの車への挨拶を徹底するよう伝えた。 職員には、帰りの会でバス乗車中はまわりに目を配り、待たせる車があったときは、必ず挨拶してくるよう伝えた。
2	5/27	遠足について 遠足のため、大型バスが道に駐車していて宅配の荷物が届かなかったとの連絡を受けた。園の事情はわかっており、今まで遠足は朝早かったため我慢していたが、時間を1時間半ずらしたという連絡が一切なかったと非常に怒っていました。	連絡を受けた際、職員が何度も謝罪した。 17時50分に園長がお宅を訪問し、謝罪をした。今後、このようなことがないように、変更があった場合は連絡することで、納得していただいた。
3	6/17	園バスについて 毎日通っていて、道幅が狭いのはわかっているはずなのに、右折の際に勢いよく曲がってきた。発車した際にも、「こっちに避ける」と言わんばかりの身振りや態度だった。引率の職員の態度も謝るような態度もなく、とても不愉快だった。	該当の運転手と職員に状況を確認をし、至らぬ点があったこと、不快な思いをさせてしまったことを園長より謝罪をした。 運転手には、園長よりこのようなことがないように、安心・安全な運行をするように伝えた。 職員には、帰りの会で、まわりに目を配ること、必ず挨拶をするよう伝えた。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	7/30	土曜日保育について 朝7時過ぎに「今日の土曜日保育はありません」と急に言われても、子どもの預け先を探すことが難しい。もう少し早く連絡をもらえないか。	2日前の落雷により保育園棟のケーブルを修理していた。この日は、夜中より地域一帯が停電となり、早朝、電力会社から保育園部の電気の供給を停止されたため、急遽休園することを決めた。当日（7/30）登園予定のご家庭にはすぐに連絡を入れたが、7時は過ぎてしまっていた。大変ご迷惑をおかけしたことをお詫びした。この日の午後、発電機を借り、次週月曜日からの保育に支障がでないよう対処した。
2	8/18	駐車場での安全確認について 保育園部の駐車場で、車を停めて降車し、電子錠に向かって横断していたら、1台の車が勢いよく走ってきて危なかった。	再度、駐車場内は徐行運転をお願いし、今後そのような状況を見かけた時は、その時に保護者に声を掛け、子どもたちの安全を守るために気を付けてほしいことを伝えようと職員に周知した。
3	12/15	土曜日保育について 12/17の土曜日保育について ①12時までに言えば預かってもらえたのか。 ②それはどこに書いてあったか。	12/12（月）に、園内で新型コロナウイルスの感染が拡大したため、12/13（火）～12/15（木）まで年少・年中・年長を学年閉鎖することをメールで連絡した。12/14（水）に感染が拡大していることを危惧し、早めに16日（金）17日（土）を学年閉鎖の延長をすることをメールでお知らせした。そのあと、「どうしても対応が難しいご家庭は、15日（木）の12時までにご相談ください」という内容をメールで案内した。このことを順を追って説明をすると、ご理解いただけた。

第三者委員の助言

○細かい苦情にも誠意をもって対応されている。コロナ対応や保育の不祥事報道などのあおりを受けて、さらにいろいろ対応しなければいけなくなっていると思うし、本当に大変だと思う。先生たちが日々苦労されていることに感謝したいし、本当にありがたく思っている。