

<令和元年度 相談・苦情等対策委員会>

日時：令和2年3月12日（木） 10：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/2	3月に卒園した保護者から、同じ卒園児の保護者がSNSで卒園式の動画・写真をアップしている。アップしている保護者の子もだけでなく、無断で他の子どもたちも顔・名前がわかる状態を出している。 ※同様の電話がもう1件あった。	投稿している保護者に、元担任が電話連絡し、SNSを投稿する際は気を付けてほしいと伝えた。連絡があった保護者には、投稿している保護者に連絡をとったことを報告した。
2	4/22	家の前で通園バスを待っている兄弟が家の敷地に入って遊んでいる。入らないでほしい。また、朝バスが来る時間が出勤時間と重なり、駐車場から車が出られなくて困っている。できれば乗降場所を変えてほしい。	該当児と思われるお宅にバス担当が電話連絡し、敷地内に入らないように注意し、乗降場所を変更した。連絡があった家の方には、園長が連絡してお詫びをし、乗降場所を変更したことを報告した。
3	5/9	道路を走行中、通園バスが強引に右折してきた。こちらの道路が優先道路だった。運転も荒く感じた。	電話を受けた際、注意してもらえればよいと言われた。園長が該当のバス運転手に指導し、遠鉄アシストにも内容を連絡した。その日の帰りの会で職員全体にも伝達した。翌朝、園長が遠鉄アシストの3人の運転手に指導をした。
4	6/3	保護者から連絡あり。 バス停前のお宅の方より、危ないのでバスの乗降場所を変えてほしいと言われた。	乗り場を廃止して、1つ前の乗り場まで出してもらうようにした。
5	9/6	道路で平和こども園の体操服を着た子どもたちが自転車で車を追いかけてくる。大人が見ている様子はない。	翌日、園長が該当と思われる園児の母親に電話をし、気をつけるよう伝えた。
6	10/25	男性より電話あり。交差点、横断歩道の近いところで園バスを停めないでほしい。バスが停まった先が少し上り坂になっているので見通しが悪く、抜かしづらい。バスの後ろで停まっていて、バスが発車したと思ったらまた停まった。通園バスだからといってどこにでも停まっていいわけではない。	こちらとしては少し進んで隅に避けようとしたが、結果的に迷惑をかけた。バスを停める場所を少し手前にし、交差点、横断歩道、見通しの悪い上り坂から離れるようにした。
7	11/13	平和こども園のカローラが急な車線変更をしてきた。接触しそうで危なかった。謝罪のハザードも出してくれなかった。	翌日、園長が電話をし、謝罪した。 該当の職員には園長から後方確認をきちんとするように注意し、全職員に帰りの会で運転するときには十分気を付けるように伝えた。
8	2/20	女性から電話あり。通園バスがウインカーも出さず、飛び出してきた。園児も乗っているバスなので、もっと気をつけてほしい。	バスに乗車していた職員によると、二車線の道路の左車線を走っていて、前の車が左折後に横断歩道のところで停まった。対向車線からの右折車もきて停まったため、道が塞がれる形となり、急ブレーキをかけた。その後、少し右車線に膨らみながらバスを発進させ、停まっている車を追い越した。 運転手にそのつもりはなくても、急に飛び出してきたと感じる人もいるので、無理に車線を変えないこと、丁寧な運転を心がけることを該当運転手に伝えた。全職員にも帰りの会で伝え、バスの運転等で何か気になることがあればバス担当か園長に言うよう伝えた。
9	2/21	匿名の男性から電話あり。 掛舞線を歩いて横断しようとしていたところ、バスが左折して掛舞線に入ってきた。 歩行者優先ではないのか。左折の際にバスが近くまで来て危険だった。	横断歩道がある道ではないので、必ずしも優先する必要があるわけではないが、危険だと捉える方もいる。 改めて丁寧な運転を心がけることを運転手と再確認した。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/20	午後のおやつのお茶を飲ませたくないが、お茶にしてもらえないか。	副園長と教務主任が確認すると、母親はどちらでもよいと言う。本児の気持ちを優先しながら、少量ずつ飲んでいくことにした。また困ったことがあったら相談してほしいと伝えた。
2	4/23	「今日も噛まれてしまいました。すみません。」と軽く言われた気がした。怪我が続き、園としての対策、対処法等を聞かせてほしい。	怪我が続いてしまったこと、報告の仕方に不備があったことを、教務主任と担任が謝罪をした。また、保育中に気をつけていること、手当の方法等を説明して理解していただいた。後日、職員間で怪我に対しての対処法、報告の仕方を再確認した。
3	4/25	「仕事が休みの日は親子で過ごす時間を大切にしてほしい」という園の方針に賛同し、毎週水曜日は休ませていたが、幼稚園の活動が始まったらどうして登園をすすめられるのか。	園の方針は3号から2号になっても変わらない。しかし、幼稚園は様々な活動や行事に向けての活動が増えるため、保護者を悩ませる結果となってしまった。最終的には保護者の判断にお任せすることを話し、理解していただいた。
4	5/20	汚れ物のビニール袋の中に、他の子の口拭きタオルとエプロンが入っていた。これで4回目くらいになる。気を付けてほしい。	園長、教務主任、担任がそれぞれ謝罪し、今後は降園時刻前に再度確認することを話し、理解していただいた。
5	5/31	怪我の報告の仕方が、オブラートに包まれているように感じる。	改めて、担任が子どもたちとその時の状況を確認し、再度保護者に報告をして了解を得られた。
6	10/7	駐車場で車から降りようとしたら、隣のスペースに車がかなりのスピードでバックで入ってきた。直接、後方を見ずにバックモニターだけを見ている様子だった。もし子どもがいたら危険だと思う。	「駐車場の安全について」保護者にメールを配信し、注意を呼びかけた。
7	11/13	駐車場でタクシーが白線内に車を止めずに降り降りをしていた。後ろに4~5台の車が渋滞していたが、気にしていない様子だった。	停車は必ず白線内にあることを運転手に伝えた。駐車場の様子を注意し、同じような状況を見かけたら、その都度声をかけていくようにする。
8	12/4	ホームページの行事の写真に、我が子が隅にしか写っていなかったり、小さかったりしている。子どもが悲しんでいた。	全員の子がセンターで写る写真を撮ることは難しい。行事ではカメラ・ビデオ席を設けてあるので、ご家庭で撮ってほしいことを話し、理解していただいた。
9	2/1	苦手な先生がいて、土曜日保育に行くことを嫌がる。	該当職員には、副園長が話をした。母親と該当職員が話し、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪した。

第三者委員の助言

○昨年度もそうだが、今年1年間まったく苦情が入ってこないのも、園が大変丁寧に対応されていると感じる。今後も保護者や地域との信頼を築き、丁寧な対応をお願いしたい。