

<令和3年度 相談・苦情等対策委員会>

日時:令和4年3月22日(火) 13:30~



相談・苦情等一覧

No.	受付日	内容	対応
1	4/26	ひっかかれた顔の傷跡が気になる。将来の治療費を学園の保険で負担することはできないか。	両親と園長・副園長が面談をして園と契約している保険会社に対応を依頼し協議中である。
2	5/12	帰宅後水筒にキズがたくさん付いていた。 翌日には、水筒からお茶がこぼれてカバーと服が濡れていた。 バス担当の先生が子どもをしっかり見て安全面に配慮してほしい。	父親と担任が面談をし謝罪をした。 全職員にバス待ちの時に園児を注意して見ること、水筒の蓋がしっかり閉まっているか確認すること、水筒の取り扱いに危険がないか見ていくよう指導した。
3	6/2	匿名の電話・メール カーブの手前で、バスが停車し乗降していて危険である。 朝の出勤の慌ただし時間に停車しているバスを追い越した時、見通しが悪く事故につながる。	園長・バス担当者の職員が、現場を確認した。 本日の降園バスより乗降場所を手前の直線道路に変更した。 メールにて謝罪と乗降場所を変更した事を伝えた。
4	6/10	参観会の時、担任の声が小さく説明が聞こえなかった。指示が通らず、子どもが集中できていない。 これでは、この先の行事等に不安を感じる。 また、初めての参観会で期待していたが、クレヨンで絵を描くだけの内容で残念だった。	参観会の指導案の確認を副園長・各主任がしっかりと行い、主活動の内容を点検・指導していく。 担任には、もう少し大きな声を出すように指導した。
5	7/1	バスの運転手が「いつも、バス停に来るのが遅い」と文句を言っていたと子どもから聞いた。大変、不愉快だ。	バス乗車していた職員に確認したところ、運転手がそのような発言をしていた。 園長から、運転手に今後そのような発言をしないよう指導した。
6	7/13	朝の迎いのバスが予定時刻より早く到着する。 また、子どもが座席にしっかり座らない状態でバスが発車して危険である。	バス乗車していた職員に確認したところ、予定時刻より早く到着したため定刻まで待ち園児を乗せた。 園児が座った瞬間にバスが発車したので、職員自身も座席に座れずよろけた。 園長から、帰りのバス乗務前に全運転手に園児が座り、職員が合図をしてから発車するよう指導した。

No.	受付日	内容	対応
7	8/30	子どもから着用していたTシャツをみて「そんなの着てこないで」と担任から言われた聞いた。 子どもは、長袖ではなく、半袖であることを伝えようとしたが聞いてもらえなかった。	担任が電話で、母親に謝罪し説明したが納得してもらえなかったため、副園長が対応した。園児本人に謝ってほしいし、信頼していた担任だったので本当にショックであるとのことだった。 副園長から担任にこれから信頼を回復し、気持ちよく卒園できるよう努めてほしいことを伝えた。
8	10/27	音楽会の観覧者人数について。 園児1名につき大人2名になっているが、兄弟姉妹が同じクラスの家だけが大人4名が観覧できることになるのは不公平である。	兄弟姉妹が同じクラスの15家庭に調査し、出席者の状況を確認する。全家庭2名の出席で4名で出席する家庭はない事を伝えた。今後は不公平のないよう1家庭2名の参加にすることを伝え、理解してもらった。
9	1/31	バス車内で嘔吐した友だちの嘔吐物がカバンにかかった。 ①園で洗って消毒したと渡されたカバンに、まだ吐しゃ物が付いていて臭いが染みついている。 ②いつも小さな怪我でも連絡があるにもかかわらず、今回は連絡がなく詳しい事が不明のままである。 ③今後の対処方法等の改善策が一切見受けられない。 幼稚園のことを信頼していたが、このままでは残りの園生活を安心して子どもを預けることができない。	両親と園長・副園長・主幹教諭が面談をする。 ①思い出のカバンということだったので、園で預かりクリーニングに出す。 ②保護者の気持ちへの配慮が足りなかったことを謝罪した。 ③乗り物酔いをする園児は、席を一番前にし職員がすぐに対応できるようにする。 今後は、嘔吐した子どもと吐しゃ物がかかってしまった子どもの両方の体調に配慮し、保護者への連絡は必ずするように全職員に伝えた。

### ■第三者委員より

旭ヶ丘幼稚園は、健やかに子どもを育てている、よい伝統のある幼稚園だと思っている。相談や苦情等を教職員が共有し、事例研究をしていくことは教職員の学びになるよい機会と捉え、今後もしっかりと取り組んでほしい。また、幼稚園の近隣の方と仲良くし、行事等で騒々しくなる時には事前に連絡をする等の対応をしていくとよいと思う。

見届け・確認が大事である。忙しいと見落としがちになるが、子どもを泣いたまま、叱ったまま帰さないようにしてほしい。「小さな怪我でも連絡をしている」という報告があるが、報告は大切である。人間関係・信頼関係を構築するシステム作りをしていったほうがよいと思う。