

<令和5年度 相談・苦情等対策委員会>

日時：令和6年3月5日（火）13：00～



No.	受付日	内容	対応
1	4/12	朝の送りの時に、昨日、体操服に血がついて帰宅してきた。椅子から落ちて床で顔を打ったと言ったので顔を確認すると唇が少し腫れていて、鼻の奥に痛みがあった。また、頭もぶつけたと言っている。誰も見ていなかったの先生も知らないと言っているが事実はどうなのか。	担任は、トイレの付き添いに行っていたため、椅子から落ちたことに気が付かなかったと説明し謝罪した。 母親は、担任の対応や謝罪に納得できなかったのか、担任の対応についての不満を電話で伝えた。 副園長から母親に電話をし、担任の不適切な対応を謝罪した。また、担任には保護者対応の指導をした。
2	5/8	以前から伝えているが、友だちから時々叩かれていて納まる気配がないので、担任から、叩かないよう注意してほしい。叩いている子の保護者は、知っているのか。暴力がエスカレートしていかないか不安である。	母親に謝罪し、今まで以上に担任とバスの乗務員が二人の関係を気を付けて見ていくことを伝えた。 トラブルがあった子どもは進級時に同じクラスにならないよう配慮しているが、今回年少時のトラブルが年長に進級する際伝達されていなかった。 引継ぎが徹底されていなかった反省を生かし、各学年主任が過年度の引継ぎを徹底する。
3	5/24	送迎バス乗降場所の薬局から電話連絡。薬局に出入りする車両の邪魔になるため乗降しないでほしい。	園長が訪問し謝罪した。翌日から乗降場所を西の四つ角に変更した。
4	5/24	友だちの連絡帳が入っていたため電話で連絡した時の職員の対応に深刻さがなかった。連絡帳には、個人的なことが書かれているので、入れ間違いは深刻な問題だと思う。軽い雰囲気への対応はいかがなものか。	電話の対応で不信感を持たせてしまったことに対して謝罪した。今後、電話での対応は丁寧にするようすることを伝えた。園長から連絡ノートは個人情報に記載されている大切な物なので、全職員に入れ間違いをしないよう指導されていることを伝えた。

No.	受付日	内容	対応
5	6/26	<p>友だちから眼鏡をかけていることに「テレビの見過ぎでかけている」と言われ眼鏡をかけていくことを嫌がっている。テレビの見過ぎで眼鏡をかけているわけではないのに、からかわれるのは可哀想だ。</p> <p>担任からそのような事を言われないう、見守ってほしい。</p>	<p>クラスの園児全員に眼鏡についての話をし、注意深く見守っていくことを伝えた。</p>
6	7/6	<p>母親は、子どもの体調が良くないためスイミングは休ませるつもりだったが、子どもがスイミングのバッグを持って登園したため、レッスンを受けてしまった。</p> <p>母親は幼稚園の送迎バス停で待っていたが、スイミングスクールに迎えに行くことになってしまった。</p>	<p>1)登園時のバス停が祖母だったため、子どもが間違えていることに気付かなかった。</p> <p>2)バス担当職員は、スイミングのバッグを持っているにもかかわらず帰りに幼稚園の送迎バスに乗ることになっている場合は、バス停で保護者に確認することになっているがしなかった。</p> <p>3)担任は、スイミングのバッグを持っているにもかかわらず帰りに幼稚園の送迎バスに乗ることになっている場合は、確認の電話をすることになっていたが電話をしないでスイミングに行かせた。</p> <p>本来ならば、2)・3)のダブルチェックで防げるミスであった。今後このような事がないように謝罪するとともに、全職員に周知した。</p>
7	7/13	<p>園外保育のバスの中で、友だちに目を突かれた。加害児はトラブルになっていて相談している友だちで、怪我こそしなかったが今後が心配である。観音山自然体験も控えているのでその友だちとは、バスの乗車等に配慮してほしい。</p>	<p>担任が母親から話を詳しく聞いた。事実確認をして、相手の友だちとの関係を注意深く見ていくことを伝えた。</p>
8	10/13	<p>2名の母親から、子どもがクラス内に言動に強い影響力のある友だちがいて、言うことを聞かないと仲間はずれにされてしまうので、従っているとっている。</p> <p>子どもは、担任に伝えても真剣に聞いてもらえないと感じている。子どもの話を聞いて友だち関係の対応をしてほしい。</p>	<p>副園長が、個別に母親と面談をし、その後両母親の希望で、個別に担任と面談をした。</p> <p>子どもの話をよく聞き、当該園児の言動に注意をし、良くない時には指導をし、他児との関わりをよく見ていくことを伝えた。</p>

No.	受付日	内容	対応
9	12/27	<p>終日預かり保育を利用した子どもが、預かり担当から「戦争」の話を聞いたと言っている。「戦争」の話が、子どもに暗い影を落としたかもしれないと思うと心配である。</p>	<p>園長が担当職員に確認し、おやつ時間に提供したお菓子を「おいしくないから要らない」と言った子に対して「世界には、食べ物が手に入らなくてお腹を空かしているいる子がたくさんいる。わがままを言わないように。」という内容の話をした。</p> <p>しかし、爆弾が落ちた等という話はしていないが、その話を受けて他の職員が戦争の話をしたかもしれないので、続けて調査をするとメールで回答をした。</p> <p>翌日母親から子どもが「国と国が戦う」や「飛行機でドーンドーン」と具体的な発言があるのでショックであるとのメールがあり、年明けに再度預かり担当者全員に聞き取りをする旨をメールで回答した。</p> <p>年明けに園長が、全預かり保育担当に聞き取りをしたが、子どもたちもニュース等の報道を聞いて、職員に対して戦争の話があった時は会話をすることはあるが、不用意に子どもを怖がらせるような戦争の話はしていないこと、このことは全職員と共有したことを父親に伝え終結した。</p>
10	2/21	<p>バス担当職員から</p> <p>1)バスが予定時刻より早く到着するので早目にバス停に出てほしい</p> <p>2)バス到着メールを受信するように設定してほしい</p> <p>と電話があったが、WEB画面でバスの運行状況を確認し、予定時刻には間に合っているのに遅刻はしていないと説明したが、分かってもらえなかった。また、子どもに「到着メールが届くようにすれば遅れないよ」と言うような配慮のない発言はやめてほしい。</p>	<p>バス担当職員が電話で母親に直接謝罪をした。</p>

#### ■第三者委員より

全ての細かい相談苦情等にも誠意をもって丁寧に対応している。

今後は、PTA役員以外にもボランティアを募り、幼稚園での子どもや職員の様子を見てもらう機会を増やしてほしい。実際の様子を見て保護者が幼稚園を理解、安心感をもってもらう事で、職員との信頼関係を築き上げることが出来ると思う。日頃から良好な関係を築いていけば、保護者もいきなり苦情を言うのではなく、何かあればまず相談してくるとなど、大きな問題になることは少なくなると思う。

相談苦情等は、早めの対処が肝心である。間違った対応をしないよう相談苦情等の情報は、職員間で共有化・マニュアル化しておくとうい。