

小鹿こども園

苦情相談解決結果

小鹿こども園で平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までに、受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受止め、よりよい施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	4 歳児クラス担任の配置人数について。
	苦情内容	他の幼児クラスは担任 2 名ずつ配置だが、4 歳児クラス担任が 1 名配置なのはなぜなのか。不安である。
	解決方法	年長、年中児クラスは園児 30 名に対し保育教諭 1 名、年少児 20 名に対し保育教諭 1 名が配置基準であること。年中児は 29 名なので 1 名配置である。延長保育担当教諭が出勤後は 4 歳児クラスに配置。また、担任が遅番勤務、研修、休暇等は、フリー保育教諭又は主任保育教諭をクラスに配置していることを伝える。
	改善結果	担任保育教諭だけでなく、園全体で園児を保育していることを伝える。今後も、全職員で情報を共有し、保護者へも理解を求めるようにしていきたい。
2	項 目	園児の登園拒否
	苦情内容	クラスでダンスの練習をしていると、周りで見っていた友だちから「ちがう、おかしい」と言われたことで、園に行くのを嫌がっている
	解決方法	友だちからおかしいと言われた後「自分が言われたらどんな気持ちだろう？」と投げかけクラス全員で話し合う場を作った。欠席したので家庭へ電話する。 翌日、迎への母親に様子を伝える。
	改善結果	本児が友達から言われたことに対し保育者の理解と、本児の気持ちを整理する。
3	項 目	保護者の運転マナーについて
	苦情内容	アクセルを踏みながら教室にいる園児へ手を振るため、危険である。園としてどう考えているのか。
	解決方法	迷惑をかけたことについて謝罪する。メールにて保護者へ注意を促すとともに、玄関に協力願いを掲示する。
	改善結果	全職員で情報を共有し、保護者へも理解を求めるようにしていく。

4	項 目	駐車場の利用について
	苦情内容	小さな駐車スペースに大きな自動車が駐車するため、車の出入りに支障がある。入園してから3回こすり傷ができた。勢いよく駐車する人がいて危険である。
	解決方法 改善結果	謝罪し、12月の園だよりにてお願い文を掲載する。 駐車スペースの幅が狭いため、注意を促し、駐車場の幅を広げることも今後検討していきたい。
5	項 目	保護者の運転マナーについて
	苦情内容	早番登園時間、園前の道路をアクセルを踏み加速しながら教室にいる園児へ手を振るため、危険である。以前も同じことがあり、メール対応するとのことだったがしていないようだが、どうなっているのか。
	解決方法 改善結果	再度、メールにて保護者へ注意を促すとともに、玄関に協力願いを掲示する。 メールにて協力依頼してあったが、周知されず、改善されていなかった。全職員へも再度確認し対応する。
6	項 目	保護者対応について
	苦情内容	保育者より迎えの祖母へ父親の職業についての話題があり、家族の中でも仕事の話はしないことになっているのに個人的な情報の話をされて困惑した。
	解決方法 改善結果	謝罪し、当職員とで内容確認する。 個人情報の取り扱いを含め、保護者対応について全職員で考えていくようにする。