

平成29年度 相談・苦情対応状況

学校法人石田学園宮内認定こども園

Q 1 相談・苦情の内容

通園バスの運転が気になった。幹線道路から路地に曲がる際に減速が十分でなかったように感じたため、ブレーキを踏むことがあった。安全に配慮し、丁寧に運転をしてほしい。

A 1 回答及び対応状況

通園バスの運転手に事実確認を行い申し出の方に園長からお詫びの連絡をした。また、安全会議をすぐに実施し、園児を乗せているバスということの認識を改めて確認し、安全への意識をしっかりと持って運転を行うように話し合いをした。

Q 2 相談・苦情の内容

園児の送迎時に自宅の前の道路に車を止める方がいる。その際に自宅から車を出ることができず困った。園からは保護者に向けて駐車ルールを説明頂いているが、守れていない方がいるので再度、声を掛けてほしい。

A 2 回答及び対応状況

申し出の方の自宅の前に車を止めている方には声を掛けるように職員間で改めて話し合いを行った。また、保護者に向けて改めて送迎時の駐車についてのルールを手紙で配布した。

Q 3 相談・苦情の内容

家庭の事情により引っ越してきて入園を希望しているが、経済的に厳しい部分があり入園時に購入する制服や用品等が揃えられない。どうしたらよいか。

A 3 回答及び対応状況

入園希望の保護者と面接を行い、家庭の事情をお聞かせいただいた。そのうえで、制服や用品等をすぐに揃えることが難しいことを十分に理解させていただき、少しずつでも揃えていってもらうことになった。その間は、園の備品を貸し出しできるものについては貸し出して、子どもが心配なく登園できるように配慮した。

Q 4 相談・苦情の内容

園行事の発表会終了時、保護者へ園児を引き渡す際、大変混雑しておりスムーズにできていなかった。スムーズに引き渡しができるように何か工夫はできないか。

A 4 回答及び対応状況

発表会終了後は館内放送で引き渡しの順番を伝えて順次案内していたが、聞こえづらかったり、しっかりと守れずに混雑になってしまった。館内放送を終了後のみでなく、発表会の開始時や休息時に複数回行ったり、終了後には職員が出入口に立って直接案内するなどの工夫を行う旨を伝えた。(平成30年度はスムーズに引き渡しができる。)