

太陽わごうこども園おける園運営に関する苦情・要望について

(1) 利用者からの苦情の受付

令和5年4月7日(金)

当園一部保護者から、開園前の保護者説明会で説明された内容と先日の入園に関する担任面接時に説明された内容が異なっており、不信感を抱いた旨の苦情がありました。また重要事項説明書の一部表記に「毎月のお弁当デー・・・」なる表記があり、この件に関し重要事項説明書にも説明はないし、どうゆうことか、保護者の負担等が増えるので「お弁当デー」は撤回してほしい旨の要望がありました。

(2) 苦情・要望等の内容及び経緯

当園5歳児クラス一部保護者より、「入園前の保護者説明会(令和4年9月)で太陽わごうこども園(以後「新園」という。)で使用する制服や用品については、以前通っていた園(旧園)の物をそのまま使用可と聞いていたが、入園前の(令和年3月)担任面接で一部用品は半ば強制的に購入してほしい旨伝えられた。これら用品について返品及び返金に応じてもらえるか。また重要事項説明書に(お弁当デー)という記載はなかったものの保護者へのメール連絡例示にお弁当デーの記載があった。旧園ではそのようなことはなかったので、保護者も大変になるので撤回してほしい。さらに同じ絵本を半ば強制的に毎月買わせること目的、意味、等に対し納得できる回答が欲しい。等の旨要望がありました。

当方(園長、及び統括園長)が当法人の教育・保育の目的のための使用であり、またお弁当デーについては、お子様と保護者様との触合いの一助になるという趣旨である旨申し上げましたが、納得していただかず、保護者は東郷町子ども保育課に苦情を申し立てました。

令和5年4月11日(月)に当法人理事長、統括園長、園長が東郷町長に呼ばれ、上記の件に対し聞き取り調査及び確認を行われました。

返品返金に関する町長の理事長に対する問いに対し、理事長から返品、返金について速やかに応じる旨伝えました。さらにお弁当デーや年齢別一斉絵本購入についても、保護者の理解が得られるよう努め、それが達成できてから徐々に始めたい旨お伝えしました。また保護者からの問い合わせは、園長、統括園長、(両名不在の場合は副園長)回答し、保護者全員に伝わる様配慮する旨伝えました。

その後令和5年4月19日付で「東こ保発第111号」により東郷町長から当園保護者への報告文書が当園に送付され当園から保護者に配布いたしました。

しかしながら、一部保護者が納得せず、当園のその他の運営等についての不満・要望等について保護者会の開催を要求し、当園はこれに応じ令和5年4月25日午後5時より開催しました。保護者から平日開催だけでは仕事の都合で出席不可の保護者もいる為、土・日の開催を望む旨発言があった為、6月3日(土)に再度保護者説明会を開催しました。

保護者説明会では、子どもが欲しがるときに水分摂取させてほしい、プール活動でラッシュガード等の着用、連絡ノートの書き方、セキュリティに対する対応、駐車場の入りにくさ・・・等の要望がありました。

- ① 水分の件は翌日から対応いたしました。
- ② ラッシュガード等は着せることは可能だが、安全対策の為背中に大きな名札等の着用をお願いしました。
- ③ 連絡ノートについては園内で検討し後日お知らせをすることとしました。(現在なるべく書くようにしており、保護者からの質問に関しては副園長、園長、統括園長の確認の下お答えする様にしました。

- ④ 事務員が席から離れる場合はパソコンの画面を OFF にすることとしました。
- ⑤ 駐車場については職員駐車場を一部解放し駐車しやすいようにしました。
- ⑥ その他対応できることは対応しましたが、当法人の教育保育の基本に関わることは変更しない旨お伝えをしましたが、一部の保護者にご理解いただけたかどうか未確認です。

これ等の苦情・要望等に関して当法人 HP での公表はいつ頃になるかとの問いに対し6月末から7月半ばと申し上げましたが、当方の準備不足及びその後の不適切保育事案等の対応で大変遅くなってしまいました。大変申し訳ありませんでした。

この内容を当法人第三者委員に報告をいたしました。

(3) 今後の対応

今回の件だけでなく、今後も保護者の苦情・要望等については真摯に受け止め、改善できる場合は速やかに改善し、職員にも周知させるようにいたします。また当法人の教育・保育・管理等の基本部分は園長・副園長等からしっかりご説明させていただき、ご理解をしていただけるよう努めてまいります。