

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	平成30年11月6日	苦情の発生時期	30年11月6日	受付No.	4
記入者	鈴木幹子		苦情の発生場所	浜北西保育園	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	不明 Tel	
	利用者との関係	不明			
☆申出人が本人以外の場合は利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入(備考欄)					
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関わる事項 ② 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産・遺言 ④ 制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ [卒園式の日の保育について]			
	平成30年度卒園式は平日開催とのことだが、卒園式参加園児以外の園児の通常保育が休みになることはおかしいのではないのでしょうか。土曜日ならば通常保育が休みになってもよいですが、平日は保育することが前提なのではないのでしょうか。				
申出人の希望等	卒園式が平日開催であるならば卒園児・ひまわり組以下の園児は通常保育してほしい。				
備考					
申出人の要望	・話を聞いて欲しい ・教えて欲しい ・回答が欲しい ・調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> ・改めて欲しい ・その他 []				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 否 確認 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 否 確認 []				

相談記録

- ① 11月の懇談会時に卒園式の保育について保護者へ説明。午前が以上児クラス、午後が未満児クラスで、ちょうど同日に兄弟で参加していた保護者から園長会で不在だった代わりに主任が意見、要望を伺った。
- ② 後日、園長が全保護者に向けて再度卒園式の日には通常保育を行えないこと、ご協力いただいたことを掲載した文書を配布。(別紙①参照)
- ③ 申し出人はあくまでも平日は通常保育でなければならないと、納得できず市役所へ訴える。
- ④ 市役所担当者と園長との協議。
- ⑤ 申し出人と園長と手紙のやり取りをしたが、申し出人が特定されたことにご立腹の様子(11月の時点では主任に直接会話していたが)であった。
- ⑥ 職員会議を開き職員間での協議。
- ⑦ 卒園式の日も通常保育を行うことを決定。
- ⑧ 全保護者に向けて通常保育を行うことを通知。(別紙②参照)
- ⑨ 通常保育の人数を把握し、職員配置を決定し卒園式を迎える。

想定原因

- ・説明・情報不足
- ・職員の態度
- ・サービス内容
- ・サービス量
- ・権利侵害
- ・その他 []



処理経過

- ・市役所職員、園長と相談、協議。
- ・職員間での協議。
- ・全保護者へ文書を配布。
- ・卒園式参加クラスを除く園児保護者に向けて、出欠を確認。
- ・卒園式参加職員、保育に入る職員の配置を決定。

結果

- ・無事に卒園式を終える事はできたが、全職員で見送ることは叶わなかった。
- ・申し出人上の子は卒園式参加園児だった為、参加(保護者は不参加)下の子は園を私用欠席した。
- ・この件について公表は希望されていないので園内で周知した。

その後は何事もなかったかのように申し出人保護者とも挨拶を交わし、接することができている。

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				

保護者各位

H30.12.18

浜北西保育園

園長 中山明美

30年度卒園式の開催と保育について

12月になり月初めの暖かさと変わり 例年の寒さがやって来ました。保育園では、1月のマラソン大会に向け寒さに負けず元気よく園庭を走っている子ども達です。これから日ごとに寒さが増していきますので 風邪等に十分注意され 元気に登園して頂けるようお願い致します。

さて 30年度卒園式の開催について 園だよりにて今年度は平日の開催となり午前中は卒園式 午後からは保育を行う予定をお伝えいたしました。

その後 職員会議にて話し合い 皆様にとってそして卒園する子ども達にとってより良い卒園式となるよう 今年度は卒園式当日も通常通り保育を行うように変更することにいたしました。通常保育の中 例年と変わらず卒園する子ども達を送りだすよう職員一同努力工夫をしまいいりたいと思います。

保護者の皆様にも 例年通り卒園式に参加して頂ける方はよろしくお願い致します。

なお、卒園式のご案内は、時間の流れなどが決まりましたらお知らせいたします。同時に 給食準備等の都合上 通常保育か卒園式どちらに出席されるかを確認させていただきますのでよろしくお願い致します。

たびたびの変更のお知らせとなり、ご迷惑をお掛け致しますが 保護者の皆様のご理解とご協力をお願い致します。

保護者各位

平成30年11月7日

浜北西保育園

園長 中山明美

30年度卒園式について

過ごしやすい季節ですが 朝夕は日に日に寒さが増していきます。保育園では現在、来週土曜日の生活発表会に向けて 各クラス練習に力が入っていると同時に自分の役を楽しんでいる子ども達の姿でいっぱいです。

また 今週は以上児クラスの参観懇談会と未満児クラスの懇談会がありました。懇談会の中で「卒園式」の日にちについての質問が出されました。

年度当初に配布しました年間行事予定表でご確認いただけたかと思いますが 今年度は他園との関係もあり3月22日(金)の平日に行います。平日開催で大変申し訳ありませんが 卒園式当日は、通常保育は行いません。例年通り 在園児の代表でひまわり組の皆さんに保護者同伴で卒園式に出席していただきます。

卒園式は、卒園する子ども達を全園児と全職員でお祝いしたいと思いますが、小さいお子さんには長時間の式の出席は難しく 在園児の代表としてひまわり組の皆さんにお願いしています。

式は、さくら組の発表の部から始まり 子ども達が袴に着替えての卒園証書授与式典、記念撮影と続き 午前中いっぱいかかってしまいますので通常保育が行えません。

お仕事をされている保護者の皆様に この件を年度当初にお伝えしておくべきでしたが 懇談会での質問でお答えすることとなり連絡が遅くなりましたこと申し訳ありませんでした。

今後に向けては、平日を避けるよう考えていきますが 他園との行事開催を含め保護者の皆様のご理解ご協力をお願いすることとなりますので どうぞよろしくお願い致します。