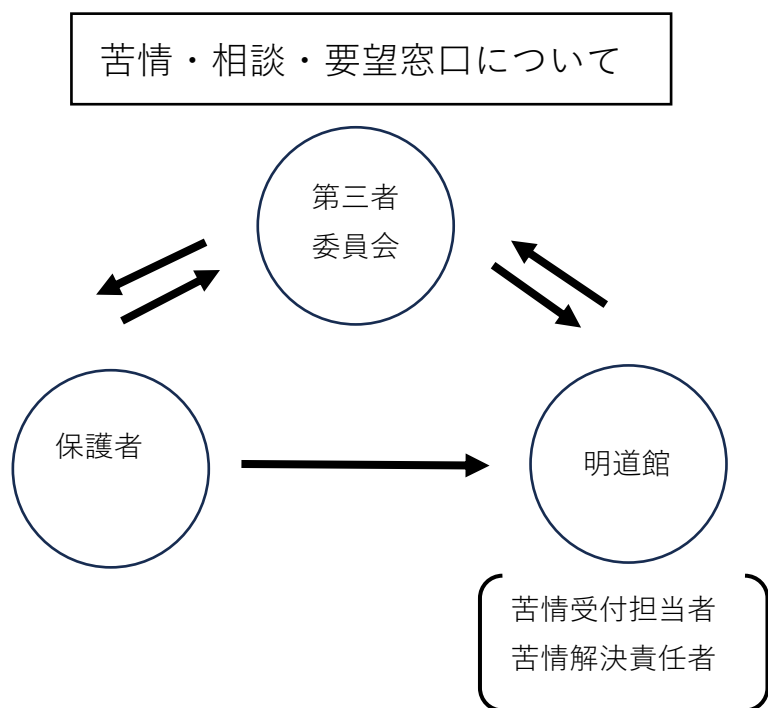


苦情・相談・要望への対応

認定こども園 明道館では、保護者の皆様に安心してお子様を預けて頂くために、苦情・相談・要望に適切に対応するために、中立かつ公平な第三者の関与を組み入れ、社会性や客観性を確保するための体制を整えています。



苦情などの相談対応解決責任者	天野 しのぶ（園長）	明道館 TEL 092-410-1813
苦情などの相談対応受付担当者	田中 智恵美（主任）	
第三者委員会	安河内 昭夫（民生委員）	TEL 092-936-7817
	高須 良枝（民生委員）	TEL 092-933-2325

1. 苦情・相談・要望受付

苦情相談要望は面接、書面、電話などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情相談を申し出ることもできます。

2. 苦情・相談・受付の報告確認

苦情相談受付担当者が受け付けた苦情を解決責任者と第三者委員（苦情相談申出人が第三者委員へ報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

3. 苦情相談解決のための話し合い

苦情責任者は苦情相談申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

令和5年9月1日 受付

相談内容	園児が保育室から出ようとしているのに保育士が気付かず、保育室出入り口の引き戸を閉めようとして、引き戸の角が園児の頭と歯にぶつかってしまう。その後の患部への処置や保護者への対応が不適切ではないか。
対応	子どもの動きを予測した行動、広い視野を持って判断して動くこと、また、ケガをした園児、保護者の方の気持ちに寄り添った適切な対応ができるよう、当該保育士に指導をする。また、後日受診をされているので、スポーツ保険で対応する手続きを行う。

令和5年12月16日 受付

相談内容	行事の時に、園の前で車の混雑による、事故や近隣の方へのご迷惑になることを避けるために、保護者へ園前で車の乗り降りをしていないことをお願いしているが、きちんと守っている人と守らない人がいることは不公平ではないか。また、道路を横断する人が多く（歩道が園舎の反対側しかないから）危険ではないか。
対応	<ul style="list-style-type: none">・当日職員を配置し、守らない方々へのお願いの声掛けをする。全員のルールを全員で守れるように、園からの文書で重ねてお願いする。・職員を配置し、横断者がいる際の車両通行の規制を行う。・園の前にグリーンベルトなどの安全対策はできないか、役場に相談している。

令和5年12月20日 受付

相談内容	登園時に玄関の門が開きっぱなしになっていることがあり、子どもが飛び出さないか心配である。登園時間帯に職員が玄関に立ってもらえないか。
対応	朝7時から9時15分までの間と、登園時間に幅がある。また職員の時間差出勤の兼ね合いで、遅出の職員の出勤時間まで、別の職員の補充が必要なので、玄関に立つ人員の配置が出来ない。よって、保護者へ、こまめな門の開け閉めの徹底のお願いをすると共に、開いたままのときは職員室内で警告が鳴るように設定をし、すぐに気づき閉めるようにした。