

アザレア幼稚園苦情解決第三者委員会会議録

令和5年3月20日(月) 13:30~14:30

アザレア幼稚園相談室

1. 出席者自己紹介

第三者委員 中村 淳 大塚 雄一郎
園職員 園長 徳成 晃隆 副園長 吉村 聡視 主幹保育教諭 福地 正子

2. 経過報告

(1) 苦情相談 3件 ※非公表希望事案

玄関設置の「保護者意見投書ボックス」に投函された件2件

・保護者間の駐車場運転マナーに関する苦情 → 連絡アプリ・掲示にて注意喚起
園長に申し入れのあった件1件

・担任の対応に関する要望 → 事実確認、指導の後、職員研修実施

(2) 外部評価（保護者アンケートの集約結果について）の報告 ※保護者公表済み

集約結果を職員研修会にて確認 園便りにて全保護者に公表

第1回 7月

第2回 2月

3. 質疑 意見

■委員／担任への指導結果はどうだったのか？

園長／既に職員には事実確認と指導を行っている。人権保育について、全職員対象の研修を繰り返し行っている。指導結果については、保護者にも伝え、理解していただいている。

■委員／保護者の評価だが、1回目から2回目では数値が改善されていると読み取れるが、園としてどう受け止めているのか。

園長／民営化に対して保護者の反発がとても強かったように思う。民営化は質の低下や費用負担増などのイメージを強く持っておられるようだった。4月から信頼を得るために丁寧な説明や発信力を高める努力をしてきたが、第1回アンケートでは厳しい意見も多くいただいた。職員で評価結果を受け止め、課題解決に努めてきたことから2回目の評価がよくなってきたと受け止めている。さらに次年度は課題を浮上させ解決の方途を職員に示しながら全力で取り組んでいきたい。

■委員／公立の時にできていなかったブログ配信やホームページ開設は信頼を得るためにもとても効果的な保育活動の発信ができていないのではないか。さらに努力をしていただきたい。保護者の苦情については担任段階、主幹保育教諭段階、副園長段階に上がってきたらすぐに園長が中心となり対策をとっていただきたい。早期対応、早期解決が何より大切だ。

園長／貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。今年度の課題と教訓、そして成果をしっかりと整理しながらさらなる改善に努めて参りたい。

4. 閉会