

第三者委員			園長	副園長			記入者

## 苦情受付票

受付日	平成26年2月21日	苦情の発生時期	平成26年2月21日	受付No.	1
申出人	氏名(フリガナ)	無記名		住所	TEL
	利用者との関係	本人 <u>親族</u> ・その他( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名を記入					
苦情の内容	相談の分類	①支援内容に関わる事項    ②施設設備に関わる事項    ③他利用者に関わる事項 ④制度・施策・法律に関わる事項    ⑤ <u>その他</u> ( )			
	<p style="text-align: center;">制服の変更について</p> <p>日頃は子ども達がお世話になり、本当にありがとうございます。          担任の先生方を始め、安心して子ども達を預けられることに感謝しています。</p> <p>この度の制服の変更について、感じたことを正直にお伝えします。</p> <p>突然の制服変更ですが、理由がはっきりしていないと思われ、「なぜ変更するのだろうか、今のままでかわいいのに、変更する理由が分からない」というのが私の率直な思いです。          突然の張り紙には「コスト安、機能を重視」ということが書かれていたかと思いますが、口頭或いはせめて書面での保護者に対する事前通知がないばかりか、変更に対してのアンケート等もなかったため、唐突で驚きました。          前々から現行の制服に対する不満、不具合等が多かったのでしょうか。          当方については、通学カバンについては当初、不具合があったので業者に交換してもらいましたが、その対応も早く、交換品について不満はありませんでした。          また、制服や体操服も乾きやすく、動きやすく、機能的に不満はありません。          これはあくまでも私見ですが、粗悪品であるという「使っている者からの」不満等が多かったという理由がないのであれば、突如変更するというのは納得しがたいものがあります。          実際に毎日使っている保護者の意見を取り入れた結果であるなら、私が気づかなかっただけですので、このような物言いは失礼かと思えます、大変申し訳ありません。</p> <p>何十年も続いた園や学校が、制服などのモデルチェンジをすることはまああることですが、開園から5年ほどの登園において、このように唐突に、事前の説明もないまま有無を言わず変更するというのは、不思議でなりません。          言葉は悪いですが、横暴とも思えます。          「園の方針だから」と言われてしまえばそれまでですが、働く親たちの味方として育児に携わって頂いている保育園からも、保護者への説明や歩み寄りがあれば大変嬉しいです。</p>				

変更するにしても、その理由を一方的に張り出すのではなく、せめて書面で保護者に事前に知らせる、或いは担当の先生から説明があるべきではないでしょうか。

兄弟がいる家庭は現行を使ってもいい、とありましたが、決して安いものではなく、入園以来愛着もあり大事にしている制服ですから、その点については寛大なご配慮に感謝します。

友人の中には、卒園児の親御さんから譲ってもらったり、買い取ったりする予定の方もいらっしゃいましたし、当方は下の子も使えるように当初から大きめを購入していましたので、助かります。

正直に申し上げれば、現行の制服に不満がなく、むしろ新しい制服より現行の方が子どもらしく可愛らしいと感じましたので、併せてお伝えしたいと思います。

体操服も通学カバンも、現行の方が良く見えます。

もちろん、使ってみれば使いやすく、徐々になじんでいくのかもしれませんが、今回の変更通知についてはその方法に不信感があるため、どうも納得できないのです。

制服は、機能的であるべきでしょうし、それなりの価格であればありがたいと思います。

欲張りな話ですが、そのうえで子ども達が保育園に行くのが楽しみになるような、可愛いものであれば、なおありがたいと思われます。

他に保護者から直接意見が上がっているかどうか分かりませんが「なんで？」という声があることは事実です。

今更と思われず、変更について再考して頂けると幸いです。

そして改めて説明頂きたいと思います。

(このような明確な意見は直接、上には上がっていないと思いますが、個々「仕方ないんでしょうか…」という形で、担任の先生方には上がっていますので、ぜひご確認頂きたいと思います。)

申出人の希望等	制服変更についての再考
---------	-------------

申出人の要望	①話を聞いて欲しい ②回答が欲しい・教えて欲しい (結果の告知: ①口頭 ②文書) ③その他 ( ) ④不明 (匿名のため)
第三者委員への報告の要否	①要 ②否 ③不明 (匿名のため)
第三者委員の助言・立会いの要否	①要 ②否 ③不明 (匿名のため)
解決結果の周知	①要 ②否 ③不明 (匿名のため)
想定原因	①職員の対応・態度 ②サービス内容 (ハード面含む)

	③他利用者の対応・態度	④その他（ ）
対応方法	①面談で終結・様子観察	②職員間で検討し対応 ④その他（ ）
対応経過	<p>3月1日（土曜日）保護者本人と話し合いを持つことが出来ました。制服変更までに至った経過などをお伝えしました。第一の変更理由は、着難さによる子どもへの負担があることです。特に男子の場合は吊りズボンのため小用をする時の不便さです。ジャケット、ベストを着ているときは、全て脱がなくては小用できない子もおり、結局ほとんどの子が吊りベルトを着用していません。そのためブラウスが絶えずズボンからはみ出ている子が多く、保育士から注意を受けることが多くなります。ブラウスの生地もポリエステルのためツルツルしていることも原因の一つになっています。改善要求を業者には再三訴えていましたけど改善されませんでした。また、今回アンケートを取らなかった理由は、制服に関しては個人の価値観、評価など様々でありアンケートを取らせていただいてもまとまらないと判断しました。また制服は保育園の方針として使用しております。しかし、周知の方法が丁寧ではなかったことは心より謝罪します。今年度制服着用のクラスの子どもの保護者の方へは、各自に制服変更のお願いの書面を出しましたが、今年度直接制服着用に至らない子どもの保護者の方には掲示のみの周知にしてしまったことは申し訳ありませんでした。特に兄弟関係のいらっしゃる保護者の方は購入時に次の子どもさんへの思いを持って購入されていると思います。より丁寧な対応が必要だったと反省しております。今後は一つ一つ丁寧に保護者の方にはご理解、納得頂けるよう全てにおいて配慮したいと反省いたしました。申し訳ありませんでした。</p>	
終結日	平成26年3月13日	