

平成 30 年度西神吉認定こども園 苦情解決規程に基づく苦情処理および財務諸表の公開について

1. 受付期間 : 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
2. 平成 30 年度 西神吉認定こども園 要望・意見・苦情・相談発生および解決件数実施報告

(1) 申出方法別件数

申出方法							年間 総件数
園内				園外		その他	
口頭	電話	連絡帳 手紙	投書 (Eメール)	加古川市	第三者 委員		
1	2	1	0	0	0	0	4

(2) 申出内容別件数

保育内容	園運営システム	保育士対応	在園児関係	その他	合計
0	0	1	2	1	4

(3) 改善状況別件数

処置不要	周知	再教育	園運営システム 改善	その他	合計
0	2	2	0	0	4

(4) 苦情内容報告

内容 A	近隣男性より「自転車通勤の職員が右側通行で運転するので、近所の人たちも迷惑している。」との電話があった。
対処	・職員の通勤指導までできていなかったことを謝罪し、早急に指導し、改善することを伝えた。自転車通勤の職員に『左側通行』『自動車の運行を妨げないこと』を周知徹底した。
内容 B	園児の母親より口頭で「ある保育教諭の口調がきつく、子どもが怖がっている」との申出があった。
対処	・当該職員にすぐに指導した。 ・職員会議で全職員に周知し、認定こども園は乳児も預かる施設なので、職員の口調や態度は優しく、丁寧であるように心がけることを徹底した。
内容 C	園児の母親より連絡帳にて「友達に嫌なことをされるので行きたくないと言っている。」との記入があった。
対処	・確認すると、作り上げたブロックを壊されるのが嫌だとのこと。 ・複数の担任で、遊びの状況を注意深く見て、トラブルがあれば仲介しながら、玩具の貸し借りの仕方を伝えるようにし、登園できるようにした。
内容 D	園児の母親より電話にて「子ども同士が頬や口元にキスをしている。感染症が心配。」との申出があった。
対処	・子ども同士のスキンシップ行動ではあるが、感染症予防としても園児に指導すると共に全職員で周知し、本行動は制止していくよう徹底した。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし