

平成 30 年度 幼保連携型おとぎ認定こども園

苦情解決規程に基づく苦情処理及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、要望・意見・苦情・相談発生及び解決件数実施報告

(1) 要望・意見・苦情・相談数と申出方法

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)	神戸市	第三者 委員		
2	2	1	0	0	0	0	5

(2) 申出の内容

保育内容	園運営システム	保育教諭対応	在園児関係	その他	合計
0	1	1	2	1	5

(3) 処置状況

処置不要	周知	再教育	園運営システム改善	その他	合計
0	1	3	1	0	5

(4) 苦情内容の報告

内容 A	「給食セットの箸が欠けていたが、担任から話がなかった。登園時に担任に聞いてみたが、よくわからない様子で返答された。」という内容の電話がかかってきた。
対処	①本人に確認したところ、箸は前日の給食中にかじって折れてしまい、折れた箸の先は、保育室のごみ箱に捨てた旨を申し出者に伝えたところ安心された。 ②保護者が不安に感じるような受け答えをしないよう指導した。
内容 B	お迎え時に祖父が「仲間はずれされていないか。周りから聞いた話では、一人でポツンと居たり、友達に何かされているんじゃないか。」という内容の話を口頭でされた。
対処	①担任保育教諭が、仲間はずれされている様子はないことを伝えた。 ②別日に保護者と話し合いの場を持ち、困ったときはいつでも相談してもらえるように伝え、担任には日ごろから気軽に相談を受けられる関係を構築していくように指導した。
内容 C	「園に行きたくない」と朝から泣いて登園しようとしな。ここ最近の様子がおかしかったのだが、「園に行かない。」と言ったのは初めてだったので、どうしていいかわからない。友達のことでは何かあるようだ。」という内容の話を口頭でされた。
対処	①本児に友達から指をそり返されたり、叩かれたりすることを聞き、善悪についてクラスで話し合った。 ②後日、保護者で話し合いの場を持ち、クラス全体で話をした内容や、園では友達と楽しく遊んでいる様子など詳細に伝えると安心された。
内容 D	「登園後すぐに、のどが渴いたから、お茶が欲しいと先生に訴えると、今、沸かしたお茶を冷やしているから、もう少し冷めたら飲もうねと言われた。前日にお茶を沸かして冷蔵庫に保管してもらおうことはできないか。」という内容の手紙をもらった。

<p>対処</p>	<p>①前日に沸かしたお茶を冷蔵庫で保管し、翌朝、園児に提供してもよいとの神戸市からの返答があり、当園でも前日の冷蔵保管したお茶を朝に提供する旨を伝えた。 ②保護者にも、必ず水分補給をしてから登園してもらう内容の便りを配布した。</p>
<p>内容 E</p>	<p>「ネットへの写真掲載がダメなことを伝えていたのだが、よいこネットに写真が掲載されている。」という内容の電話がかかってきた。</p>
<p>対処</p>	<p>①謝罪後、ネットに写真を掲示する場合は、複数者の確認の元で行うようにした。</p>

(2) 財務諸表の公開について

公開請求なし