

平成 30 年度 照隅認定こども園 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 照隅認定こども園 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)	京都市	第三者 委員		
2	2	2	0	1	0	2	9

(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
1	1	3	1	3	9

(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	5	2	2	0	9

(4) 苦情内容報告

内容 A	5 歳児母親より、園外保育で使用した療育手帳が、他児のものと間違っカバンの中に入っていた。隠したいことを公にされてしまった。と電話があった。
対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話で保護者に謝罪し、本人の療育手帳を自宅へ持参した。</li> <li>・その後、園長・主幹・担任でもう一度自宅へ出向き謝罪した。</li> <li>・今後療育手帳は事務室で預かり、担任へ手渡し、事務室で返却するようにした。</li> </ul>
内容 B	近隣の方より、「植樹した樹木で駐車場からの見通しが悪くなるので植え替えてほしい。」との連絡があった。
対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落葉樹の低木を植えることで配慮していることを伝えた。</li> <li>・今回の植樹は京都市保健協議会連合会からの寄贈であり、遊び場の日陰を確保することを目的としている旨も伝えた。</li> </ul>
内容 C	京都市役所はぐくみ室より、「園の隣家の方より園に対し木の植え替えを要求したが、園の方で取り合ってもらえないとの電話が市の方へあった。」との電話があった。
対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の植樹は京都市保健協議会連合会から、子ども達の遊び場の日陰を確保するために、わざわざご寄付を頂き、子ども達のためになされたことで、隣家から植樹を撤去せよと要求される筋合いはないことを伝えた。</li> </ul>
内容 D	近隣の方より、「駐車場の看板が見えにくくなったので、木を取り除いてほしい。」と要望があった。
対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2 階に取り付けてはどうか? と提案したところ、納得されなかった。</li> <li>・後日、主幹が先方の依頼により門扉に看板を取り付けた。</li> </ul>

内容 E	2歳児父親より、「お迎えのラッシュ時に、駐車場に車が停まっていることで、自 転車が歩道や車道にでており危険である。」との意見があった。
対処	・体操教室を夕方行うようになり、その講師の先生の車であることを伝えた。講師の 先生には今後コインパーキングを利用してもらうようお願いした。 ・暫くの間、送迎時に主幹が保護者の駐輪指導にあたるようにした。
内容 F	3歳児母より、「子ども主体の保育ができているのか」との意見があった。
対処	・担任と日々の保育について話し合いをし、言葉遣い、保育内容について指導をし た。
内容 G	3歳児母より、「同じクラスの M 君がわが子に対して暴言を吐いた。M 君の母に抗 議を申し込みたい。」との申し出があった。
対処	・主幹と担任と M 君母、申し出者で話し合いを持ち、納得していただいた。 ・言葉遣いに関してクラスでも指導するとともに日頃の基本的な生活習慣を徹底する ように担任を指導した。
内容 H	5歳児母より、「園外保育でお弁当を持たせたのに、食べずに持ち帰ってきた。担任 からはなぜ食べずに持って帰ったかの連絡・説明がなかった。」との苦情があった。
対処	・母親と担任・引率保育教諭・主幹とで話し合いを持ち、日常の家庭の状況を聞き取 った上で、今後は本人が食べられるように園と保護者とが協力しあうことで納得 していただいた。
内容 I	3歳児母親より、「右手の手のひらに傷があったが、担任より連絡・説明を受けてい ない。不安だ。」との苦情があった。
対処	・母と担任・副主幹とで話し合いを持ち、小さな怪我でも保護者に伝えるよう徹底 し、園庭の清掃管理を再度見直しすることを約束して、謝罪した。

### 3. 財務諸表の公開について

公開請求なし