

平成 30 年度 幼保連携型書写認定こども園 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. 平成 30 年度 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

園内				園外			年間 総件数
口頭	電話	連絡帳	投書	姫路市	第三者 委員	その他	
4	2	3	0	0	0	0	9

※連絡帳の 4 件は口頭と同時に申出た

(2) 申出内容別件数

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	3	5	0	1	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	6	3	0	0	9

(4) 苦情内容の報告

内容 A	・ 警報時（台風）は、お弁当を持参すると登園可能と聞いていたため、登園させたが当番の保育教諭に受け入れてもらえなかった、と母親から連絡帳にて記入があった。
対処	・ 受け入れは行っていた事を伝えた。 ・ 警報時の受け入れについて、保護者への伝え方を再確認し、周知した。
内容 B	・ 給食後、園児が薬の水を一人で給食室に取りに行った。その時に保育教諭に叩かれた言い、こども園に行くのが嫌だと言っている、と母親から口頭にて申出があった。
対処	・ クラス全体で移動していた時、歩いていた園児が途中で止まった為、早く行くように保育教諭が背中を軽く押したと、状況を説明した。園児がそのような気持ちにならないように日頃から関わりを深めるように指導した。
内容 C	・ 保育中に園児が大きな声で喋っていた為、保育教諭が『口を閉めて』と言った。その事が嫌でこども園に行かない」と言っていると母親から口頭にて申出があった。
対処	・ 状況を伝えると、母親は納得された。 ・ 保育教諭に声掛けの仕方を考えるように指導した。
内容 D	・ 子どもが給食後に口を拭くおしぼりを家から濡らした状態で持って行かせる事や、使用後に洗わずそのまま持ち帰ってくるのは雑菌が湧き、不衛生ではと母親から口頭にて申出があった。
対処	・ 保護者の意見を受け入れ、使用前に園で濡らし、使用後は洗って持ち帰るようにした。 ・ 全クラスにおしぼりの件について周知徹底した。

内容 E	・写真撮影の為、半ズボンを履いて登園させたが、気温も低いのでその後長ズボンに履き替えさせてほしかったと母親から口頭にて申出があった。
対処	・保育教諭が園児に長ズボンに履き替えるように伝えていたが、履き替えたかどうかの確認ができていなかったことを謝罪した
内容 F	・園児の母親から電話にて、「着替え袋の忘れ物はないか」と問い合わせがあり、廊下に落ちていたことを伝えると、「鞆にしっかり結ぶか、他の鞆に入れる等忘れないようにしてほしい」と言われた。
対処	・荷物の確認は保護者責任の元、行って頂くように再度保護者に伝えた。
内容 G	・骨折した翌日に「子どもを預かってほしい」と母親から口頭で申出があった。
対処	・1歳児クラスでもあり、職員が完全に一人対応することになるので、他の子どもへの影響も考えひざ上までのギブスに慣れるまで家庭保育をお願いした。
内容 H	・園児の保護者から口頭で「前庭南側の道路は園の土地ですか。劣化により凹んでいる為、直してほしい」申出があった。
対処	・その個所は園の私有地ではない事を伝えると、市役所に連絡をして聞いてみますと言われた。次の日、市より担当者が来て、工事をし補正された。
内容 I	・園児の母親から口頭にて、「熱(37.5)もないのに職場へ連絡をされると困る。先生が楽しただけだと思ってしまう」と申出があった。
対処	・熱(37.5)がない場合でも普段より高めで顔色や元気のなさ等、総合的に判断して連絡をする事がある。また決して楽をしようと思って連絡をしているのではない事を伝えた。

2、財務諸表の公開について

公開請求なし

内容 A	・警報時の登園の際、お弁当を持たせたが早朝担当の保育教諭に受け入れてもらえなかったと連絡帳にて記入されていた。
対処	・同日降園時に、受け入れは行っていた事を伝えると共に、早朝担当の保育教諭の言葉の言い回しで誤解が生じたことを謝罪した。
内容 B	3歳児の父親より、写真の張り出しについて、駐車場の渋滞等で、18時まで間に合わないため、18時過ぎまでの展示にするか、WEB注文にしてもらいたいと言われた。
対処	①西松写真撮影事務所に相談し、検討した結果、WEBのほうが、家庭で時間の空いた時などにゆっくりと選んで頂けるため、WEB注文することにした。
内容 C	郵便物にて毎日、園からでる騒音に大変迷惑している。特に15時から18時過ぎまで続く園児たちの名前を呼ぶマイク放送に随分前から我慢している。また、20時ごろに駐車場で職員らしき人がたむろして騒いでいるのも怖いと書かれていた。
対処	①15時半～16時半ごろまでは、子ども達が園庭で遊んでいるため、マイク放送を行うが、音のボリュームに気を付けた ②職員に確認したところ、19時過ぎには、帰宅しており、このような事実はなかった

内容 D	女性より電話で園舎東側の道路は、私道なのか、南から北へ上がる時に園の保護者の車となかなかすれ違ふことができず、いつも迂回をしないといけない状態である。いつもこのような状態のため、ひどくなるようなら、警察へ行こうと思っていると言われた。
対処	①主幹保育教諭がご迷惑おかけしていることを謝罪し、園舎東側の道路が混雑している場合、職員を配置し、誘導していることを伝えた。 ②保護者の方にも混雑の際、必ず左側に停めて頂くよう周知した。
内容 E	3歳児の母親より、電話で登園時、園児 A が来賓用玄関より登園したので、玄関当番の保育教諭に注意を受けた。その後、園児 A は、泣いていたが、保育教諭は、他児の登園の受け入れをし、他の保育教諭が対応をした。なぜ、フォローがなかったのか話をされた。
対処	①主幹保育教諭が不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今まで何度も保護者の方と一緒に園児の通用口から登園するよう伝えていたが、同じ繰り返しだったため、いつもよりきつめに注意をしたことを伝えた。 ②朝の受け入れ時の殺到時であったため、次々と登園してくる他児の対応におわれ、フォローできなかったことを謝罪した。
内容 F	近所の方より、職員 A より暴言・暴力を振るわれた。

対処 ①今後、採用時にこのような非常識な人材を除外できるように慎重に面接し、また、面接内容も再検討する。

内容 G 女性の方より、登園時、園児 B が車を先に降り、駐車場を一人で走っており、母親が見ておらずとても危険であったと言われた。

対処 ①園児 B の保護者に登降園時、必ず子どもと手を繋いで、登降園して頂くよう話をした

内容 H 利用者負担額・諸費口座引落についてのミニプリ（第 1 回目の引落日に引落ができなかった方に第 2 回目の引落日をお知らせする）を添付した。5 歳児の母親より、連絡ノートにて前日にミニプリを貼られても銀行が開いている時間に行くことが難しい方もいると思います。もう少し早く教えていただかないと書かれていた。

対処 ①園長・主幹・担任との話し合いの結果、今までは、園の好意でミニプリを貼っていたが、今後は、保護者の責任のもと、確認して頂くことにした。

2、財務諸表の公開について

公開請求なし