

令和元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31年4月1日～令和2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		
2	1	0	0	0	0	0	3

(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	2	1	0	0	3

(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	1	2	0	0	3

(4) 苦情内容報告

内容 A	園バス運行経路付近の住民の方から電話で「園児送迎バスの待機場所が交差点になっており、死角となり他の車がおりにくい。小学校の通学路でもあるので危険である。15m先に待機場所を変えてほしい。」との申出があった。
対処	・主幹保育教諭と園バス運転手で現地を確認し、他者の迷惑にならない場所に待機場所を変更した。申出者に謝罪するとともに、利用する保護者にも納得して頂き、その後、問題なく運行できている。
内容 B	県道に面した職員駐車場に、早出勤務の職員 A の車がバックで駐車しようとした際、犬の散歩をしていた近隣住民の方に当たりそうになった。職員 A は気づかず、謝罪もしなかった。近隣住民の方が、後から出勤した職員 B にその旨を伝え「どういう教育をしているのか。」と憤慨された。
対処	・職員 B は近隣住民に対しすぐに謝罪し、今後注意し駐車することを伝えると「お願いします。」と去って行かれた。その報告を受けた園長・主幹は職員 A に確認するとともに、駐車の際には前後左右の安全確認をすること、近隣住民も通行されることを認識させた。また職員会議でこの内容を伝え、全職員に周知した。
内容 C	全園児参加の運動会の際、園内駐車場の申込をしていない保護者の車数台が、近隣店舗に駐車していたため、店舗オーナーから受付職員に対し「すぐに移動して欲しい。」との申出があった。
対処	・申出を聞いた職員は直ちにアナウンス放送をしている主幹に報告した。主幹はすぐに車を園内駐車場に移動すること、近隣店舗への駐車を禁止することを放送し、移動してもらった。その後の行事では、プリント配布・張り紙等により注意を喚起したところ、その後、問題なく駐車できている。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし