

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 31 年 4 月 1 日～令和 2 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		
0	2	1	0	3	0	0	6

(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
2	1	2	0	1	6

(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
1	3	1	1	0	6

(4) 苦情内容の報告

内容 A	神戸市より、匿名で「①給食時に、お茶を 2 杯飲んだらダメ②何度もトイレに行くと叱られる③躰と証して他室に連れていかれる。」という内容の電話がかかってきたことを伝えられた。
対処	園長が匿名の電話には応じられないことを伝えるとともに、上記①②③ともに当園の職員としてそのような指導はしていないことを伝えた。上記①のお茶は欲しい時に与えていること、上記②のトイレに行くことは全く制限していないこと、上記③ではその都度、その場で指導していることを伝えた。
内容 B	「『給食を早く食べないとダメだから園に行きたくない。』と子どもが言う。5 歳児は活動も多く、忙しいことはわかるが、楽しい給食の時間にしてほしい。」と、5 歳児の母親が連絡帳に書いてこられた。
対処	5 歳児担任から母親に直接連絡を取り、本児の食べられる量を確認し、提供する量を減らしたり、本児の体調に合わせて給食の量を調節していることを伝え、安心していただいた。
内容 C	匿名で「園の保護者だと思うが、すごいスピードを出して道路を運転している。」という電話がかかってきた。
対処	すぐに確認したところ、当園の保護者ではなかったことが判明した。
内容 D	神戸市より、「おむつが濡れているのが分かっているのに、おむつ替えを後回しにするのはおかしい。」という内容の匿名の電話がかかってきたことを伝えられた。
対処	園長が匿名の電話には応じられないことを伝えるとともに、調査したところそのような保育教諭はおらず、逆に保育教諭より神戸市に対して、一度保育現場を見に来てほしいと苦情を言われたので、その旨を再度、神戸市に伝えた。

内容 E	「園でお茶を2回しか飲めないと言っている。お茶が足りないのなら、茶葉を買って持っていく。」と、5歳児の父親から電話がかかってきた。
対処	主幹保育教諭が9時、10時半、給食時、おやつ時、16時、17時過ぎとお茶はこまめに提供していること、さらに個人が欲しいときに与えていることを伝えたと、安心していただいた。
内容 F	神戸市より、「①職員の人数が減っている。配置は大丈夫なのか。②職員が辞めたことを担当クラス以外の保護者にも伝えてほしい」という内容の匿名の電話があったことを伝えられた。
対処	園長は、上記①について子どもに危険が及ぶような職員であったことを伝えるとともに、その都度安心して任せられる職員を確保しており、子ども達にとって十分な職員配置を行っているので問題はないこと、上記②については、今後担当クラス以外にも知らせることを伝えた。

(2) 財務諸表の公開について

公開請求なし。