

令和元年度 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31年4月1日～令和2年3月31日

2、令和元年度 書写認定こども園 要望・意見・苦情・相談発生及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)	姫路市	第三者 委員		
5	0	0	0	1	0	0	6

(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
2	2	2	0	0	6

(3) 改善状況別件数

処置不要	周知	再教育	園運営 システム	その他	合計
3	0	2	1	0	6

(4) 苦情内容報告

内容A	保護者より、「娘が友達から言葉の暴力を受けている。担任の先生はご存じか」との問い合わせがあった。また、M保育教諭の子どもに対する注意の仕方も保育教諭としてふさわしくないのではとの申出があった。
対処	主幹保育教諭より担任のK保育教諭に確認したところ、友達同士で仲良く生活しており、そのような事実はないとのこと。また、M保育教諭には、十分に言葉遣いに注意するとともに主幹・副主幹とで厳しく指導を行った。
内容B	マラソンのよい子ネット写真について、不審者の撮影等の危険性があるということ。乾布摩擦は、医学的に効果があるのか。また、よい子ネット配信で上半身裸の写真を掲載するのは、いかがなものかとの意見があった。
対処	マラソンは、園内で行う。乾布摩擦は、我慢強い気持ちを養う為でもあるため、これからも継続して行う。よい子ネットは、園での子どもの様子を楽しみにされている保護者もおられ、各家庭への配信については、年度初めに写真撮影の許可のアンケートを取っていることを伝え、了承を頂いた。

内容C	当園の保護者より姫路市に「新型コロナウイルス対策として職員がマスクを着用していない」との連絡があり、市職員は、「このような意見がありましたが、市としてはマスクの着用は、各園に任せています」と回答しておきましたとの連絡を受けた。
対処	保育教諭は、日々子ども達とコミュニケーションを図っており、その中で顔の表情はととても大切であると考えている。子ども達は、アイコンタクトをはじめ、口元の表情なども読みとり、意思疎通を図っている。そのため、マスクをすることは、子どもたちに失礼であると考え、マスクの着用はしない。 エチケットとしてのマスクであり、体調の悪い職員は、休ませている。 また、余分なことかもしれないがWHOもマスクは、感染予防に効果はないと言っている。
内容D	保護者より「車の車高が低く、新駐車場の入り口でこすりそうになる為スロープ部分をもう少し緩やかにしてほしい」との申出があった。
対処	通常の車であればこする事はない。今後、駐車場等を新たに設計する際は、検討していくことを伝えた。
内容E	保護者より「卒園式後、園庭にて子ども達から担任に向けて歌のプレゼントをしたい」と依頼があり、園は了承していた。しかし、新型コロナウイルス流行の為、国・市より自粛要請もあり歌は、中止にしたいと伝えたところ、中止せずに行ってほしいとの要望があった。
対処	新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、国・県・市の自粛要請もあり、式を行うに当たっては、人数削減と時間短縮の中で行った。園庭に移動し、歌うことにより時間が長くなる為、式後その場で子ども達から感謝の言葉を頂くのみとし、了承を頂いた。
内容F	保護者より帰ってきた子どもを見ると砂だらけであった。子どもに事情を聞くと「年上の園児に砂をかけられた。先生には、伝えていない」と答えたので、翌日の登園時に「保育教諭にこの内容を話したが、担任のK保育教諭より話がなかった。ちゃんと担任に話が伝わっているのか」との申出があった。
対処	副主幹保育教諭が確認したところ、担任のK保育教諭に話は伝わっており、本児とも話をしていたが、保護者には、伝えていなかった。保護者にすぐに電話でこれらの内容を伝え、早急に対応できなかったことを謝罪すると共に降園時に詳しいことを伝えた。K保育教諭には、迅速な対応を行うことを注意し、今後このようなことがないように指導した。

3、令和元年度財務諸表の公開について

公開請求なし