

令和元年度 照隣認定こども園 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. 令和元年度 照隣認定こども園 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		
1	1	1	0	1	0	2	6

(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
2	2	1	0	1	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 改善	その他	合計
0	3	1	2	0	6

(4) 苦情内容報告

内容A	隣家の方より、「園庭の子どもの声がうるさい。午前中は良いが、夕方は出ないで欲しい。」と電話があった。
対処	・子ども達の活動保障のため夕方の園庭遊びは必要であると伝えた。 ・夕方園庭に出る際は静かに遊ぶ様に子ども達に伝えている事を話した。
内容B	隣家の方が、「園長と話したい。」と来園された。「外遊びの時間を午前10:00～11:30と約束していたのに、午後も遊ばせている。私が体調不良(頭痛)になるのでやめてほしい。」との申し出があった。
対処	・話を傾聴した上で園庭遊びは保障されるべきものであり、園としてできるどうか検討してみることを伝えた。
内容C	幼保総合支援室より、「保育料引き落としの不手際について在園児の母より電話があった」との電話があった。内容は①口座の名前の入力にミスがあった。②口座変更用紙を提出していたのに変更になっていなかった。③再引き落としの際、変更前口座と変更後口座の両方から引き落とされていた。④延長料金の加算がされていない請求がきた。
対処	・事務職員が今後同じことがないように慎重に対応する事を約束し謝罪後、返金した。
内容D	1歳児父親より担任の声掛けが厳しく感じるとの申し出があった。
対処	・後日父親と主幹2名との三者面談を行い、担任に対して口調や保護者に与える印象について指導する旨を伝え、謝罪した。 ・その後該当保育教諭・園長・主幹で面談を行い保護者や職員に対してきつい印象を与えていることを伝え、口調に気を付ける様指導を行った。

内容 E	・隣家の方より「柳が自宅の駐車場まで伸びている。テントが園庭に出たままになっているが、狭苦しいし、火事になったら危ないので片付けてほしい。1階の換気扇がついたままになっていた。」と電話があった。
対処	・柳はすぐに伐採した。 ・テントに関しては燃えにくい素材であり火事の心配がないこと、今年度は夏期間中、園庭にテントを常設しておくことを伝えた。 ・換気扇に関しては切り忘れがないよう周知する旨を伝え、昼礼にて職員に周知した。
内容 F	5歳児母より、「運動会について、何故立入禁止エリアがあったのか。おかげで自分の子どもが良く見えなかった」との意見があった。
対処	・立入禁止エリアは例年と変わっておらず、今年はプログラムにて明確に表示した旨を伝えた。

### 3. 財務諸表の公開について

公開請求なし