

平成 29 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 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
2. 平成 29 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

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	0	1	1	1	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	2	0	0	1	3

(4) 苦情内容報告

内容 A	園バス利用児の母親から電話による欠席連絡をしていたのに、園バスが欠席の日に送迎に来たことについて「伝わっていない。今後どうすれば伝わるのか。」との問い合わせがあった。
対処	①確認すると母親の思い違いであった。 ②今後、欠席連絡を受けた際は復唱し、十分に確認する。 ③全職員に周知徹底した。
内容 B	大雨の翌日、隣の畑の持ち主から「園駐車場の排水口からの大量の雨水により畑の土手が侵食されたので、排水口を下向きにしてほしい。」との要望があった。
対処	①直ちに業者に依頼し、下向きのパイプを取り付けた。
内容 C	園児の母より「降園後、すぐに帰らず、園駐車場内を走り回る園児がいて、危険である。」との意見があった。
対処	①各担任により駐車場で遊ばないという指導をした。 ②玄関前に『降園後は遊ばずに帰宅する』旨の貼り紙を掲示した。 ③職員より保護者への声かけを繰り返し、マナー意識の向上を図った。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし