

平成 29 年度 幼保連携型おとぎ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 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)	神戸市	第三者 委員		
1	2	1	0	0	0	0	4

(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
0	1	1	0	2	4

(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	1	1	0	4

(4) 苦情内容の報告

内容 A	「園の送迎の際に駐車してはいけないことになっている家（申出者宅）の前に、車が駐車してある。車の出し入れに邪魔になるので、早急に移動してください」という内容の電話がかかってきた。
対処	①保護者に提示してもらっている車のナンバーを確認したところ該当車がいなかった為、主幹保育教諭 是川が 15 分間待っていたところ、神戸市立乙木小学校に通う児童の保護者が該当の車に乗り込むのを確認した。 ②当日は小学校の個別懇談期間であった。小学校に園長が電話をかけ、駐車に関しての注意喚起を促した。
内容 B	「10 月 22 日（日）の大型台風時に、園の給食室外のゴミペールが倒れて、ゴミが飛び散っていた。また、今週末（28 日（土））にも台風が来るとのことなので、気をつけてほしい」という内容の匿名の電話が神戸市こども家庭局事業課にかかり、園に連絡があった。
対処	①台風一過の翌日（23 日（月））、調理員 平田が出勤後すぐに溝や道路に飛び散っていたゴミ（缶）を回収したことを神戸市こども家庭局事業課に伝えた。 ②現状では、大風が吹くとゴミペールが再び転倒してしまう恐れがあるので、フェンスに固定した。
内容 C	園児 A が「外遊びの際に足の怪我をし職員室で過ごしていた時、『B 先生から「コマーシャルしているグルコサミンを飲んだらいいんじゃない」と言って笑われた。園児 A は、「もう園に行きたくない」と言っていると連絡帳に書かれていた。
対処	①「笑った」原因は、園児 A に対してではなく、発言した B 職員に対して、子どもが飲む物ではないと言う意味で笑ったこと、又、園児 A が体調を崩したり、怪我をしたりして職員室か

<p>対処</p>	<p>ら園庭で遊んでいる友達を見て過ごしていることが多かったので、元気に外で遊んでほしい      思いがあったことを伝えた。      ②園児が傷ついていたことに気づかなかったことや不用意な発言に関して、丁寧に謝罪した。      ③当の保育教諭に子どもの気持ちを第一に考えて行動・発言していくように指導した。</p>
<p>内容 D</p>	<p>「近隣にお住まいの方」より、「お昼を過ぎても生ゴミの回収がされていなかったため、神戸市環境局に『ゴミの回収がまだなので、早急に来て下さい』と連絡したら、『園児を送迎する保護者の車が原因で、ゴミ収集車での回収ができなかった。』と言われた。どうしてくれるんですか。」と言われた。</p>
<p>対処</p>	<p>①次回のごみ収集日まで、4日間放置状態になる為、当園で契約しているゴミ回収業者に依頼し、回収してもらうことにした。      ②すぐに保護者にお便りを配布し、上記の内容のことを伝えると共に、駐車に関しての約束を再度徹底した。      ③ゴミ回収車がスムーズに作業を進められるように、駐車禁止ゾーンを広げた。</p>

(2) 財務諸表の公開について

公開請求なし