

平成 29 年度 照隅認定こども園 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)	京都市	第三者 委員		
2	7	1	1	1	0	0	12

(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
4	5	1	0	2	12

(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	9	1	1	1	12

(4) 苦情内容報告

内容 A	近隣の方より、周辺に駐車する保護者がおり、「迷惑している。注意してほしい。」との電話があった。
対処	①担当した保育士からお詫びした。 ②該当者に駐車禁止であることを指導した。 ③改めて周知文を配布した。
内容 B	近隣の方より、「子どもの泣き声がうるさい。病人がいるので困ります。窓が開いているのでは。」との電話があった。
対処	①各クラス、窓を閉めるよう声掛けを行った。 ②新入園時期で、慣れない子が泣いてしまうこと。定期的に換気も必要であることを伝えた。
内容 C	4 歳児母親より、注文した写真が届かないと申し出があった。
対処	①直ちに業者に確認を取った。 ②販売委託会社および日本郵政から事実確認の連絡をもらい、保護者への対応を依頼した。その後、写真の再送と両社から保護者へ謝罪してもらった。
内容 D	近隣の方より、「不審者による放火が怖いので、園庭に干しているゴム製のプールを移動してほしい。」との電話があった。
対処	①干している場所から住宅とは反対側へ移動させた。
内容 E	近隣の方より、「子どもの声がうるさい。午後は外にでないでほしい。地域の方も同じように言っている。」との電話があった。

対処	①昼過ぎの戸外活動について、時間・曜日など配慮して実施していることを伝えた。 ②人数が100人を超え、より子どもの声が多くなったこと、また、子どもの活動を制限することになり困難であることを伝えた。
内容 F	京都市より、「園長が保育士を叱っている声で、子どもが不安があった。」との連絡が入ったとの電話があった。
対処	①子どもの安全のために必要なことであるが、場所を考えて叱ると答えた。
内容 G	4歳児母親より、子どもの顔に付着した絵具をメラミンスポンジでこすり、傷を付けたことで確認と苦情の電話があった。
対処	①担当保育士から事実を確認し、保護者と面談を行った結果、保護者より事実を全保護者に伝えてほしいとの要望があり、全保護者に対し、謝罪文を配布した。 ②職員に周知し、子どもへの対応について改めて指導を行った。
内容 H	近隣の方より、「運動会の音響や声がうるさい。静かにしてほしい。」と電話があった。
対処	①運動会終了後、電話連絡を入れ、お詫びした。
内容 I	3歳児母親より、1歳児の募集人数が少なく、受け入れ枠を増やしてほしいとの投書があった。
対処	①1歳児の受け入れ枠を1名増やした。 ②来年度、0歳児の受け入れ枠を15名に変更することを検討した。
内容 J	3歳児母親より、「小規模保育園との連携を拡充してほしい。」との手紙をいただいた。
対処	①1歳児の受け入れ枠を1名増やした。 ②来年度、0歳児の受け入れ枠を15名に変更することを検討した。 ③連携する小規模保育園を増やすことを検討する。
内容 K	園外保育時に一般客の方より、「お宅の園児が私の子どもをつねった。大人数なので、しっかり見ておいてください。」と抗議があった。
対処	①担当保育士が保護者にお詫びした。
内容 L	近くの薬局より、「店舗駐車場へ保護者の駐車があり、困っている。保護者に停めないよう周知してください。」との電話があった。
対処	①主任保育士がお詫びをし、2日後の説明会で保護者に周知した。 ②副主任保育士が店舗駐車場を巡回し、駐車を確認できた保護者に対し、指導を行った。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし