

平成 29 年度 幼保連携型書写認定こども園 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 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

| 園内 | | | | 園外 | | | 年間 総件数 |
|----|----|-----|----|-----|-----------|-----|-----------|
| 口頭 | 電話 | 連絡帳 | 投書 | 姫路市 | 第三者 委員 | その他 | |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |

(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 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 |

(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 |
|------|----|-----|---------------|-----|----|
| 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 |

2、苦情内容の報告

| | |
|------|--|
| 内容 A | 女性より電話で園舎東側道路のど真ん中に保護者の車が停車しており、よけたが、車がガードレールに当たり、傷ついてしまった。園としては、どう指導しているのか。「本当に困る」と言われた。 |
| 対処 | ①主幹保育教諭がご迷惑おかけしていることを謝罪し、保護者には、渋滞の為、園舎東側の道路に停止する場合は、必ず左に寄せるように説明していることを伝え、再度指導していく事を伝えた。 |
| 内容 B | 3 歳児の父親より、写真の張り出しについて、駐車場の渋滞等で、18 時まで間に合わないため、18 時過ぎまでの展示にするか、WEB 注文にしてもらいたいと言われた。 |
| 対処 | ①西松写真撮影事務所に相談し、検討した結果、WEB のほうが、家庭で時間の空いた時などにゆっくりと選んで頂けるため、WEB 注文することにした。 |
| 内容 C | 郵便物にて毎日、園からでる騒音に大変迷惑している。特に 15 時から 18 時過ぎまで続く園児たちの名前を呼ぶマイク放送に随分前から我慢している。また、20 時ごろに駐車場で職員らしき人がたむろして騒いでいるのも怖いと書かれていた。 |
| 対処 | ①15 時半～16 時半ごろまでは、子ども達が園庭で遊んでいるため、マイク放送を行うが、音のボリュームに気を付けた ②職員に確認したところ、19 時過ぎには、帰宅しており、このような事実はなかった |
| | |

| | |
|------|---|
| 内容 D | 女性より電話で園舎東側の道路は、私道なのか、南から北へ上がる時に園の保護者の車となかなかすれ違うことができず、いつも迂回をしないといけない状態である。いつもこのような状態のため、ひどくなるようなら、警察へ行こうと思っていると言われた。 |
| 対処 | ①主幹保育教諭がご迷惑おかけしていることを謝罪し、園舎東側の道路が混雑している場合、職員を配置し、誘導していることを伝えた。 ②保護者の方にも混雑の際、必ず左側に停めて頂くよう周知した。 |
| 内容 E | 3歳児の母親より、電話で登園時、園児 A が来賓用玄関より登園したので、玄関当番の保育教諭に注意を受けた。その後、園児 A は、泣いていたが、保育教諭は、他児の登園の受け入れをし、他の保育教諭が対応をした。なぜ、フォローがなかったのか話をされた。 |
| 対処 | ①主幹保育教諭が不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今まで何度も保護者の方と一緒に園児の通用口から登園するよう伝えていたが、同じ繰り返しだったため、いつもよりきつめに注意をしたことを伝えた。 ②朝の受け入れ時の殺到時であったため、次々と登園してくる他児の対応におわれ、フォローできなかったことを謝罪した。 |
| 内容 F | 近所の方より、職員 A より暴言・暴力を振るわれた。 |
| 対処 | ①今後、採用時にこのような非常識な人材を除外できるように慎重に面接し、また、面接内容も再検討する。 |
| 内容 G | 女性の方より、登園時、園児 B が車を先に降り、駐車場を一人で走っており、母親が見ておらずとても危険であったと言われた。 |
| 対処 | ①園児 B の保護者に登降園時、必ず子どもと手を繋いで、登降園して頂くよう話をした |
| 内容 H | 利用者負担額・諸費口座引落についてのミニプリ（第 1 回目の引落日に引落ができなかった方に第 2 回目の引落日をお知らせする）を添付した。5歳児の母親より、連絡ノートにて前日にミニプリを貼られても銀行が開いている時間に行くことが難しい方もいると思います。もう少し早く教えていただかないと書かれていた。 |
| 対処 | ①園長・主幹・担任との話し合いの結果、今までは、園の好意でミニプリを貼っていたが、今後は、保護者の責任のもと、確認して頂くことにした。 |

2、財務諸表の公開について

公開請求なし