

令和3年度 照隅認定こども園 苦情解決規定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：令和3年4月1日～令和4年3月31日
- 2, 令和3年度 照隅認定こども園 要望・意見・苦情・相談発生および解決件数実施報告

(1) 申し出方法別件数

申し出方法							年間 総件数
園内				園外		その他	
口頭	電話	連絡帳 手紙	投稿 (Eメール)	京都市	第三者 委員		
6	1	2	1	0	0	0	10

(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	0	3	0	5	10

(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	10	10	9	0	29

(4) 苦情内容報告

内容 A	園に持って行ったポケットティッシュを友達にほしいと言われ取られてしまったが、その場に担任がいなかったと子どもから聞いた。園にティッシュを持ってこないように言われたが、なぜ持って行ってはいけないのか。自分の子供の言い分を担任が十分に聞き入れてくれなかったと聞いたが、その対応について聞きたいと口頭で申し出があった。
対処	園に自由に使えるティッシュがあるので個人のポケットティッシュは持ってこないように他の園児にも伝えている。担任は双方の意見を聞き偏った対応はしていないが、不快に思われたことと、担任が現場を見ていなかったことに対して謝罪した。
内容 B	園近くの会社の従業員から「会社が契約している駐車場に、照隅の保護者が駐車して送迎していると、照隅の保護者（匿名）から電話があったのでお伝えします」と電話で申し出があった。
対処	ご迷惑をおかけしたことをお詫びし、今後同じことが起こらないよう保護者に通知文を配布し指導することを伝えた。
内容 C	1歳児保護者から、現在イヤイヤ期のため、家庭で着替えや食事の時時間がかかって困っていると口頭で相談を受けた。
対処	ちょうど自我が出てくる頃なので他の保護者からも同じような相談を受けていること、園ではそのような姿は見られないが、そのような時には気持ちに寄り添い、長い目で見守っていくと伝え、安心して帰られた。
内容 D	3歳児保護者から、「8月2日の16時から17時頃園児が園庭で遊んでいたが、暑い中遊んでいて心配である。また持参した水筒のお茶が減っておらず、水分補給が十分にできているのか」と口頭で申し出があった。
対処	暑い時期は様子を見ながら、30分程度で遊びを切り上げるようにしていること、一人一

	人の水分補給量が把握できていなかったため、30分ごとにゴックンを5回繰り返して飲むなど具体的な方法を知らせて水分補給を促していくことを伝えた。
内容 E	1歳児保護者から、現在1日3~4回授乳をしており、卒乳しようと思うが牛乳アレルギーを持っているため卒乳後に栄養摂取が十分にできるか、また本児が心理的に不安定にならないか心配であると口頭で相談を受けた。
対処	保護者の不安な気持ちに寄り添いながら、卒乳によって本児の様子に変化がないか見守っていくことを伝えた。その後家庭でも食欲が増し喜んでおられた。
内容 F	コロナ感染拡大防止のため保護者が保育室に入れられない状況で、2歳児保護者に園に置いてあるおもむつが17枚あるのでしばらく補充の必要がないと伝えたところ、もっと早く知らせてほしかったと連絡帳にて苦情が寄せられた。
対処	お知らせするのが遅くなったことに対して保護者にお詫びした。担任に対して、保護者が園内に入られない状況では園置きの着替えやおむつの残数をこまめに保護者に知らせていく必要があることを指導した。
内容 G	園付近に路上駐車して子供を連れて園内に入っていくのを目撃した(車のナンバーを記載)。同じ車を以前にも目撃している。明らかな道路交通法違反であり、保護者を指導するようにとメールで苦情が寄せられた。
対処	車のナンバーから特定した保護者には違法駐車をしないように注意喚起し、全保護者にも注意喚起の手紙を配布した。道路交通法違反の取り締まりは園職員の職務ではないため、今後は苦情が寄せられた場合は警察に通報してもらうように伝えることを職員に周知した。
内容 H	2歳児女児の母親から、帰宅後本児のパンツとおしりの間に大きなトイレットペーパーが挟まっていた。排泄後自分でふけるようになってきているが、拭き終わった後確認してもらえると助かると連絡帳にて申し出があった。
対処	一人一人の見守りやペーパーの適切な使い方を指導できていなかったことをお詫びし、まだ大人の確認が必要なことを職員に周知、実施するようにした。
内容 I	0歳児の父親から、迎えに行ったときわが子がいつも泣いているが夕方はいつも泣いているのかと口頭で相談があった。
対処	日中は元気に過ごしている様子を伝え、夕方の職員体制を説明し、「夕方は担任がいなかったり、ほかの子が帰って行くので寂しくなってしまいますね」と本児の気持ちに寄り添いながら、今後も安心して園での生活が送れるよう見守っていくことを伝えた。
内容 J	1歳児の保護者から、お迎えの時に子供がなかなか帰ろうとせず、他の保護者が持っていた買い物袋の中に入っている物を欲しがり、迷惑をかけて困った。普段から母親の言うことを聞いてくれないため、すぐに子供を怒ってしまうと担任に対して口頭で相談があった。
対処	母親の困った気持ちに寄り添いながら、園では楽しんで過ごしている様子を伝え、弟が生まれてからは我慢している様子が見られるので、家庭でも母親と過ごせる時間を作ってはどうかと助言したところ、安心した様子で帰られた。

### 3. 財務諸表の公開について

公開請求無し

文責：照隅認定こども園 園長 村崎 雅美