

令和3年度 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 : 令和3年4月1日～令和4年3月31日

2、令和3年度 書写認定こども園 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) | 姫路市 | 第三者 委員 | | |
| 5 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 11 |

(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 | 2 | 7 | 1 | 0 | 11 |

(3) 改善状況別件数

| 処置不要 | 周知 | 再教育 | 園運営 システム | その他 | 合計 |
|------|----|-----|-------------|-----|----|
| 1 | 7 | 5 | 3 | 0 | 16 |

(4) 苦情内容報告

| | |
|-----|---|
| 内容A | 地域の方より『私の子どもが駐車場で在園児の子どもに石を投げられ、その園児の母親に「石を投げると危険である」ことを伝えたが、「子どものしたことだから仕方ない。」と言われた。危険な行為の為、園に連絡をした。』と電話で申し出られた。 |
| 対処 | 副主幹保育教諭は、謝罪し事実確認を行う事を伝えた。その後、主幹保育教諭が、石を投げた園児の母親に事実確認を行ったところ、「子どものしたことだから仕方ない」とは言っていないが、石を投げたことは認め、「すみませんでした」と謝罪された。 |
| 内容B | 園児の言動や行動について、母親と園長・主幹・担任の4人で話を行った。しかし、後日、降園時に父親から「最初から園長や主幹も入り、3対1で話をする事は、威圧的である。」と申し出られた。 |
| 対処 | 人権に関する問題であるため、その重要性を鑑み、園長が話し合いに参加したことを言ったが、威圧的であるという父親の思いを変えることはできなかった。 |
| 内容C | お迎えの際、保護者より保育教諭に「駐車場の車の中で窓から手を出して煙草を吸っている人がいる。」と言われた。 |
| 対処 | 主幹が、保護者に駐車場も禁煙である事を伝えると「すみません」と謝罪された。 |
| 内容D | 保護者が玄関にお迎えに来た際、「2階の窓ガラス越しに保育教諭が廊下から娘の腕を無理やり引っ張って保育室に入れようとしたのが見えた」と言われた。 |
| 対処 | 主幹が、母親の前で担当保育教諭に事実確認を行った。保育教諭は、お迎えがまだだと勘違いし、保育室に入って待つよう促したと認めた。腕を引っ張った事を謝罪し、今後、このような事がないようにする事を伝えた。 |

| | |
|------|--|
| 内容 E | 保護者より、降園時に「卒園アルバムの個人写真の順番が入れ替わっていた。園では、出席番号は、あまり重視していないのか。」と苦情を申し出られた。 |
| 対処 | 担任保育教諭が、卒業アルバムの個人写真の順番の入れ替わりに気付いたときにはアルバムの校正上変更が不可能だった。アルバムを手渡す際に、保護者に順番の入れ替わりについて伝えられていなかったことを謝罪した。 |
| 内容 F | 姫路市監査課の方より電話にて「近隣の方が園に苦情を言いに行ったが、苦情を受け付けてもらえなかった。また、ホームページにて去年の苦情が見ることができない。」と言われていたと連絡があった。 |
| 対処 | 日頃から来園されると長話になり、職務に支障をきたすことがある為、窓を開け対応したが、園内への立ち入りをお断りしたことは、謝罪した。また、ホームページの苦情に関しては、早急に見られるようにした。 |
| 内容 G | 近隣の方より「苦情を申し立てているが、どうなっているのか。」と言われた。 |
| 対処 | 内容が難しく、園と関係のない内容もあったので、なかなか返答が出来ない状況であった。素早く対応し、返事をするべきであった。 |
| 内容 H | 保護者より「私の会社の社長から直接、園に連絡があったか?どのような内容を話したのか。なぜ、会社の社長から電話があったことを保護者に伝えなかったのか。」と電話にて問い合わせがあった。 |
| 対処 | 問い合わせについて公にしている内容を、話した事を伝えると、納得された。 |
| 内容 I | 降園時、保護者より、「園児がお茶をこぼし、通りかかった保育教諭が対応したが、その時の言葉掛けがきつい言い方で本児も怖がっていた。また、その担当保育教諭から何も説明がなかった」と話された。 |
| 対処 | 担当保育教諭に確認すると、「保護者の方も子どもの様子は見られていた為、内容を理解されていると思い、何も説明をしなかった。」と言った。どのような状況でも、丁寧に事実内容をしっかりと伝えるよう指導した。 |
| 内容 J | 降園時に保護者より「怪我をして保育教諭に絆創膏は貼もらっていたが、保育教諭から何も説明がなかった。」と言われた。 |
| 対処 | 日頃より、どのような小さな怪我でも必ず口頭で保護者に連絡することを伝えていたが、担任が休みでそれができていなかった。再度、全職員に周知し、指導した。 |
| 内容 K | 園児の母親と主幹保育教諭、担任保育教諭の3人で子育てをしていく為に子どもの園での日頃の様子を話し合った。その後母親が帰宅後、園児の祖母より、「どのような内容の話をしたのか。母親に園での悪い出来事を伝えるとプレッシャーになる為、今後は、悪い内容は話さないでほしい。卒園までもう少しなので本児のことは、育てにくい子だと思っている為放っておいてほしい。」と言われた。 |
| 対処 | 祖母の思いを受け入れ、今後は、母親には伝えないようにすると電話で伝えた。園でできるだけ本児のかまってほしい気持ちを受け入れ精一杯関わっていくことにした。 |

3、令和3年度財務諸表の公開について

公開請求なし