

## 令和3年度西神吉認定こども園 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 : 令和3年4月1日～令和4年3月31日
2. 令和3年度 西神吉認定こども園 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)	加古川市	第三者 委員		
5	9	0	0	0	0	0	14

### (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
0	6	2	3	3	14

### (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	14	13	11	0	38

### (4) 苦情内容報告

内容A	4歳児保護者より「新型コロナウイルス感染拡大防止のため行事が縮小され保護者参加の行事が減っている。園での子どもの様子がみたいので園庭開放に参加したい」との要望があった。
対処	・園長は要望者へ新型コロナウイルス感染症拡大防止のため行事が縮小していることをおわびし、園庭開放時に園庭の外から遊んでいる様子を見てもらう事は可能と判断しその旨を伝えた。後日、要望者より「子どもが元気に遊んでいる様子を見て安心しました。ありがとうございました」と言われた。
内容B	5歳児と2歳児の保護者より、「園の駐車場で起こした事故の様子を、お迎えに来ていた他の保護者や園児が見ていた。そのことが噂になり、自分の子どもがいじめにあわないか心配である」と相談を受けた。
対処	・園長と主幹保育教諭は「今回の事故の事が噂になることもなく兄弟2人とも友達と楽しく過ごしています。また、園だよりとクラスだよりにて保護者に対し送迎時の駐車場で安全対策について注意を喚起しています」と伝えたところ、安心された。
内容C	4歳児の保護者より「成長がゆっくりであり、園での様子も詳しく知りたいので教えてもらえないか」と相談を受けた。
対処	・主幹保育教諭と4歳児担任が園での様子を詳しく話し、本児に寄り添った援助や見守りをしている事を伝え、また、家庭との連絡ノートを通し情報交換をすると共に絵カードなども使用し支援していくことを伝えたところ安心された。
内容D	2歳児の保護者より「入園した直後から病気にかかることが増え、身体が弱くなったように感じる。また、体調を崩し長く休んで行きにくくなっているうえに、担任の先生が怖いと言って園に行きたがらない」と相談を受けた。
対処	・2歳児担任が入園後の慣らし保育時に、他の子どもに対して指導している様子を見て相談者の園児が自分に言われていると思ったようである。相談者と話し合い、相談

	者の子どもの気持ちに寄り添った保育をし、園の生活リズムに慣れるようにした。その後相談者より「安心しました。ありがとうございました。」と言われた。
内容 E	4 歳児保護者より「同じクラスの保護者より、給食時に自身の子どもが他児に首をひっつかかれていたと言うことを聞いた。首は危険な場所であり、なぜそのようなトラブルになったかを教えてほしい」と要望を受けた。
対処	・4 歳児担任は要望者に、要望者の子どもが隣に座っていた園児の手の甲を箸でつついたため、隣に座っていた園児が「やめて」と言い首をひっかいてしまった。その時に 4 歳児担任は絶対にひっかいたりしてはいけない事を伝え、2 人はお互いに謝り、給食を食べたということを伝えた。要望者から「話が聞けてよかったです」と言われ安心された。
内容 F	4 歳児保護者より、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、今年度の運動会は 5 歳児のみ保護者 1 名参加で開催する事に対し、5 歳児が出来るのであれば別日に 4 歳児も保護者 1 名参加で運動会を開催することができるのではないかと意見を受けた。
対処	・意見を受け、近々緊急事態宣言が解除される予定であり、3～5 歳児は保護者 1 名参加で入れ替え制、0～2 歳児は運動会の様子をよい子ネットで配信することを決定し、運動会開催方法を変更した。意見者からは「検討いただきありがとうございます」と言われた。
内容 G	4 歳児保護者より、「園内にて新型コロナウイルス感染症陽性者が確認され登園自粛となったが、どのクラスに何人いるのか。また園の子どもがマスクをしている所をみたことがないが、園は感染防止対策をしているのか。自粛後、登園しても大丈夫なのか」と意見を受けた。
対処	・加古川市より新型コロナウイルス感染症陽性者の詳細は個人情報のため詳細はお答えしないように指示を受けており、子ども達のマスクの着用は 3 歳児以上については着用を呼び掛けているが、徹底できているとは言い難いので再度呼びかけをする。感染防止対策として、専門業者による園内及び園バスの消毒除染作業を行い、玄関ホールにサーマルカメラ、食事時のパーテーションの設置を早急に検討していると伝えたところ納得され、安心された。
内容 H	5 歳児保護者より、「新型コロナウイルス感染症拡大防止のため運動会が無観客となった。昨年入園して以来保護者参加の行事がなく、今回初めて子どもの園での様子を見ることができると思い、とても楽しみにしていたため非常に残念である。なんとか保護者の参加を可能にしてもらえないか」と要望を受けた。
対処	・園の判断を急遽変更してしまった事をお詫びし、新型コロナウイルス感染状況が落ち着き次第、保護者の方々に子どもの様子を見ていただくように作品展・保護者参観を実施することにした。要望者より「ご配慮いただきありがとうございます。作品展・保護者参観をととても楽しみにしております」と言われた。
内容 I	近隣の住民より、「毛虫除去の殺虫剤を散布されたようだが風の流れて家の中に入り、のどが痛くなった」と苦情を受けた。
対処	・園長と主幹保育教諭が近隣の住民宅を訪ね謝罪し、今後は殺虫剤を散布する時は事前に連絡をしてから散布すると伝え、了承を得た。
内容 J	0 歳児保護者より、「帰園後左腕に噛まれた跡があった。そのことについて園から何も聞いていない」と苦情を受けた。

対処	・園児の怪我の様子を伺い、また嘔まれたことに対し担任が報告しなかったことを謝罪した。職員全員に嘔みつき、怪我等が起きた場合は必ず園長及び主幹保育教諭に報告し、保護者に謝罪する事を徹底した。
内容K	送迎バス利用保護者より、「子どもと一緒にバス乗車場所にて 10 分程待っていたがバスが迎えに来ない。また園から遅延の連絡もない」と苦情を受けた。
対応	・主幹保育教諭は再度バスで苦情者宅まで苦情者の園児を迎えに行き、謝罪した。今後はバス出発前に乗車名簿に不備はないか、担当者と運転手にて確認することを徹底した。
内容L	5 歳児保護者より、「自身の子どもが友達とうまく遊べず、園に行きたがらないので園での様子を教えてほしい」との相談があった。
対応	・主幹保育教諭と 5 歳児担任は相談者の子どもの園での様子を詳しく伝え、今後は連絡ノートを通じ園の様子や家庭での様子を共有することを伝えた。相談者より「話をきけてよかったです。安心しました。今後よろしくお願ひします」と言われた。
内容M	4 歳児保護者より、園内にて新型コロナウイルス感染症陽性者が確認されたとよい子ネットで情報をもらったが、どのクラスに何人陽性者がでたのか記載されていない。医療従事者であり、業務に支障が出たらどうしてくれるのか」と意見を受けた。
対応	・加古川市こども政策課へ問い合わせ、新型コロナウイルス感染症陽性者の方の詳細は個人情報に十分留意した上で、より詳しく公開することの了承を得た。新型コロナウイルス感染症については状況がその都度変化しており、よく状況を確認してから保護者に発信する事を意見者に伝えると「よろしくお願ひします」と言われた。
内容N	4 歳児保護者より、新型コロナウイルス感染症に関しての詳細な情報が少なく、また、自粛をしている園児に対してもっと心配をしてほしかった。施設の消毒状況など実施している感染防止対策について教えてほしいと意見、要望を受けた。
対応	・主幹保育教諭は新型コロナウイルス感染症の情報は行政の指導の下、陽性者が特定されないように配慮し、情報を発信している事を伝えた。自粛中の園児に対しては電話連絡をこまめに行い、園の感染防止対策はよい子ネット等を通じてお知らせをしていくと伝えたところ意見者より「よろしくお願ひします」と言われた。

### 3. 財務諸表の公開について

公開請求なし