

## 令和2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2年4月1日～令和3年3月31日
2. 令和2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		
1	3	0	0	0	0	0	4

### (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	1	2	0	1	4

### (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	1	2	1	0	4

### (4) 苦情内容報告

内容A	担任保育教諭 A が怖く、保護者から「園の玄関まで来ると泣いていきたがらない。特に叱られたわけではないようだが、2年前に担任保育教諭 A が他児を叱る姿を見てトラウマになっているようである」との相談があった。
対処	・主幹保育教諭は担任保育教諭 A から本児の状況を聞き取り、事実がどうであれ、怖い印象を与えている実態があるので、担任保育教諭 A に自分の言動を見直し、本児とコミュニケーションをとるように指導した。その後担任保育教諭Aが本児に積極的に関わりを持ったことにより改善され、保護者から「もう怖くないと話している。最近は笑顔で登園している。ありがとうございました。」と言われた。
内容B	東神吉町住民より電話にて「自宅の車庫の前に園バスが停車しており、出勤するのに非常に困る。何とかしてほしい」との電話を職員 C が受けた。
対処	・電話の内容を聞いた主幹保育教諭とバス運転手は、直ちに停車位置を変更できそうな場所を住宅地区及び現場を確認し、主幹保育教諭が申し出者に電話にて謝罪、乗降車位置を変更した事を伝えたところ、「よろしくお願いします。」と言われた。
内容C	0歳児の母親から「昨日、帰宅後に咳き込んだ際、口から刻んでいないしめじがでてきた。まだキノコ類は噛み切ることが難しいので、もう少し刻んでほしいとの電話があった。
対処	・主幹保育教諭は調理員、担任保育教諭に電話の内容を伝え、給食時の本児の様子を確認し、翌日大きすぎる食材を提供した事について謝罪した。「今後、キノコ類等噛み切ることが難しい食材は細かく刻んで提供し、丸飲みしないよう気をつけて食事介助していきます」と伝えたところ、納得された。
内容D	園バスを利用し登園した2歳児が泣きながらバスを降り歩いている時に、バス担当職員Dがそっけない態度で「何泣いてるんよ。」とつぶやく様子をみた。こども園の職員の態度として疑問に思う」との匿名の電話があった。

対処	<p>・主幹保育教諭が当該職員Dに事実確認すると共に園児に対する声掛けや態度について再度指導した。園は保護者に選ばれることで成り立つのであり、失った信頼を取り戻すのは大変であることを認識させた。職員Dは「すみませんでした。今後は十分に気をつけます」と反省し謝罪した。</p> <p>主幹保育教諭は更に職員会議にて各職員の態度、言葉使い、服装、表情等が保育教諭として適切であるかを再確認するように周知し、指導した。</p>
----	--

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし