

令和 2 年度 幼保連携型おとぎ認定こども園

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 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

2、要望・意見・苦情・相談発生及び解決件数実施報告

(1) 要望・意見・苦情・相談数と申出方法

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)	神戸市	第三者 委員		
7	6	0	1	0	0	0	14

(2) 申出の内容

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
1	0	2	1	10	14

(3) 処置状況

処置不要	周知	再教育	園運営システム改善	その他	合計
0	9	4	1	0	14

(4) 苦情内容の報告

内容 A	新入園児保護者より「入園式の手紙が届くと聞いていたが来ず、4月3日になっても何の連絡もない。入園式と慣らし保育はどうなっているのか。」という電話連絡が入った。
対処	理事長と園長が会議室にて新型コロナウイルス感染症の状況により、開催しない場合のみ後日電話連絡したことを話した。入園式から電話を頂いた 4/3 まで、担任から一度も連絡確認をしていなかったことを十分に謝罪し、入園クラスで入園式同様の説明させていただいた。入園式看板を玄関に設置し、ご家族で記念写真を撮られ、笑顔で帰宅された。
内容 B	近隣の住人より「新型コロナウイルスで大変な時に、こんなにたくさんの先生たちが出勤しているのはおかしくないか」と口頭で伝えられた。
対処	主幹保育教諭が園児の人数が少なくても、新型コロナウイルス予防対策として、玩具や遊具の消毒や消毒、安全対策など、園児の健康と安全を確保するために今すべき仕事がたくさんあることを伝えた。
内容 C	垂水区より「匿名でお昼寝中にトイレを 1 回しか言っではいけないと子どもが先生に言われた。そのことで子どもが不安に思っている」という電話を受けた。
対処	園長が匿名の電話には応じられないことを伝えるとともに、午睡時の限らず、子どもたちがトイレに行きたいときは行かせており、上記のようなことはないことを伝えた。
内容 D	「①大きなクラスの子に鬼の形相で怒ったり、②小さな子に無理やりコップで飲まそうとする姿が見られました。本当に先生方には感謝しております。だからこそ、改善を期待しております。」という内容の文書が投書箱に匿名で入っていた。

対処	園長が個別に職員に懇談したところ、上記①については威嚇したのではなく、善悪の意判断を本人にも理解できるようにつたえていたこと、上記②については乳児で水分補給を嫌がり、全く水分が取れない状況で脱水症状を危惧しての行為であることがわかった。全職員に昼礼で内容を周知し、子どもたちへの対応の仕方・やり方を考えていくように指導した。
内容 E	0歳児保護者より「嘔みつきの報告では、言い訳ではなく「すみません」だけでよいのではないか。また、嘔んでしまった後は、よく見ておいてほしい。」と口頭で言われた。
対処	園長は怪我等の報告について、職員に再教育することを伝えると共に、できる限り未然に防げるように徹底して努めていくように話した。職員には、保護者との信頼関係の構築を行う上で、普段の挨拶や対応時に丁寧に行うよう指導した。
内容 F	近隣の住人より、園指定の駐車場以外で保護者と思われる車が停まっており、通行人がいてもスピードを落とすことなく、とても危険です。保護者の方にお話をしてもらえないでしょうか。」という電話がかかってきた。
対処	主幹保育教諭が該当の保護者を特定でき、直接上記の内容を伝え、以後指定された場所でのみ駐車して送迎することの約束を取り付けた。
内容 G	近隣の住人より「園の横の道路で松葉杖をついた小学生が歩いていた。園の保護者と思われる車を避けようとして、松葉杖をついた小学生が側溝に落ちました。その車は停まることなく走り去ってしまいました。走行に危険性が見られたので園に電話をしました。」という内容の電話があった。
対処	上記の電話以降、保護者に上記内容を記載したお便りを配布し、園児送迎時での走行や駐車に十分に配慮してもらうようにすると共に、主幹保育教諭が立ち番をし、その時をとらえて指導を行うようにした。
内容 H	「体調が悪く、職場にも休職願を出している。休職すると園で何か提出書類があるのでしょいか」と電話で尋ねられた。
対処	申出者に体調がすぐれないときは、いつでも相談に乗ることを伝えると共に、特別に提出する書類がないことを伝え、安心された。
内容 I	5歳児保護者から小学校就学にあたり、「普通学級」か「なかよし学級」かで悩んでいるという内容の話を口頭でされた。
対処	申出者に対して園長が、「1番大事なことはお子さんが小学校に行かれて戸惑ったり、困ったり、不安になった時に手を差し伸べてくれる人が近くにいることです。安心して小学校に通えることを一番に考えられてはどうですか。」と話したところ、「小学校に相談してみます」と言われた。
内容 J	近隣の住人より「園の保護者と思われる車がスピードを出して走っていた。それを避けようとした小学生が側溝に落ち、けがをした。もっと、車を運転する保護者に注意を促してほしい。」という内容の電話があった。
対処	主幹保育教諭が申出者に謝罪し、翌日より立当番を行い、その場で保護者を指導する体制を取った。また、保護者には再度お便りで今回の内容を知らせ、十分に気を付けてもらうように周知した。
内容 K	5歳児保護者から小学校就学にあたり、「普通学級」「なかよし学級」のどちらにすればいいのかを悩んでいるという相談があった。

対処	主幹保育教諭が申出者に本児の様子を伝え、悩んでいる事柄が園でも同じであることに「なかよし学級」への考えが強まり、小学校へ再度話すことを勧めた。その後、小学校から園での本児の様子を見学したいとの申し出があった。
内容 L	5歳児保護者より「生活発表会はありますか。もし、中止になればDVDなどあれば嬉しいです。」というご意見を口頭でいわれた。
対処	主幹保育教諭が申出者に、開催・中止の検討を行っていること、また中止の場合はDVD発売も検討していることを伝えたところ安心され、喜んでもらった。
内容 M	4歳児保護者より「今年度は新型コロナウイルスによる行事の規模縮小や中止があった。来年度はできれば通常に戻してほしい。」という相談が口頭であった。
対処	園長が申出者に、来年度も新型コロナウイルスの状況を見ながら行事や園生活をすすめていくこと、ワクチンの接種など、少しずつコロナ禍以前の体制に戻していく方向性を伝えた。

(2) 財務諸表の公開について

公開請求なし