

令和2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2年4月1日～令和3年3月31日
- 2, 令和2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		
2	0	3	0	3	0	0	8

(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	3	3	0	2	8

(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
1	2	1	3	1	8

(4) 苦情内容報告

内容 A	持ち帰った汚れ物の衣服中に他児のものが混ざっていたが、コロナの感染が広がらないか心配だとの意見が京都市に寄せられた。
対処	他児の衣服が混ざらないように、持ち物を置く間隔を広げて衣服を始末するようにした。
内容 B	子供の送迎時にマスクをしていない職員がいるがコロナの感染が広がらないか心配だとの意見が京都市に寄せられた。
対処	京都市から「マスク着用は強制ではないが、感染予防策としてできるだけ着用することが望ましい」との回答を得、職員に周知の上、マスクを着用するようにした。
内容 C	コロナ感染拡大防止のために5歳児のお泊り保育を中止にしたことについて、ぜひ実施してほしいとの要望が連絡帳にて寄せられた。
対処	コロナ感染拡大防止のために安全を第一と考えて中止を決定したことについて、5歳児保護者に対して説明会を実施し、了承を得た。
内容 D	今年度のプール活動を中止したことに対して、再検討を求める意見がご意見箱に寄せられた。
対処	コロナ感染拡大防止のために安全を第一と考えて中止を決定したことについて、改めてお知らせ文を配布した。
内容 E	8月14日の家庭保育協力日に保育を申し込んだところ、協力を求められた。保育所は開所しないとイケないのではないのかとの意見が京都市に寄せられた。
対処	就労のため保育が必要な園児は受け入れをしており、当日は実際に開所していたことを京都市に説明した。

内容 F	アレルギーを持っている園児の保護者から、帰宅後子供の衣服の内側にご飯粒が付着していた。アレルギー物質が付着していたら大変なことになっていたので注意してほしいとの意見が口頭で寄せられた。
対処	食事やおやつ後は、他児のアレルギー物質が付着したまま本児と接触しないように掃除を徹底し、全員の着替えをするようにした。
内容 G	5歳児の保護者から、顔の上に切り傷があったことについて担任から説明がなかった。その他にも個人的なついでにの注意事項が他の保護者も見ると登降園チェックリストに記入があった。直接保護者に伝えてほしいとの申し出があった。
対処	説明不足についてお詫びした。またチェックリストへの記入については人権に関わる誤りであったことを謝罪し、チェックリストの様式を変更して個人的な書き込みをしないようにした。
内容 H	コロナ感染防止のため中止を決定していた豆まきの行事を、園だよりで公開と知らせてしまい、その後マチコミで中止を知らせたことについて、公開行事でなくなったことに不満の意見が寄せられた。
対処	コロナ感染拡大防止のために安全を第一と考えて中止を決定したことについて説明した上で、混乱させてしまったことを謝罪した。

3. 財務諸表の公開について

公開請求無し