

令和2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2年4月1日～令和3年3月31日

2、令和2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		
4	1	3	1	4	0	0	13

(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	0	4	13

(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
0	13	8	2	0	23

(4) 苦情内容報告

内容A	保護者より姫路市に「この状況で職員がマスクをしていないのはなぜなのか。コロナ感染予防のため、マスクを着用してもらいたい。」との申出の電話があった。
対処	主幹保育教諭が姫路市に「県や市よりマスク着用の要請がされているのか」の確認を行ったところ、4月7日現在、要請は出ていないとの回答だった。さらにマスクをしている事により、保育教諭の表情が見えず、子ども達が不安になるため、マスクは着用せず、今まで同様、消毒・手洗いの強化を徹底し、体調管理を行った。
内容B	4月7日以降、保護者より姫路市に「職員がマスクをしておらず、不安である」との申出の電話があった。
対処	コロナウイルスに感染しても無症状の方もいる事を考慮し、翌日より職員は、マスクの着用を行った。
内容C	姫路市に「政治家のポスターが掲示されているが、これはいいのか」と投書にて申出があった。
対処	こども園は、政治活動ができないため、ポスターをすぐに外し、全職員にも周知した。

内容D	<p>事務職員採用選考結果について以下の投書があった。</p> <p>①面接選考7日以内に採用結果を通知すると明記されていたが、採否結果の連絡がない。</p> <p>②履歴書が廃棄されず園で保管されていた。</p> <p>③面接時、労働条件の説明もなく、質問の機会がなかった。</p> <p>④面接中、トイレ清掃が業務内容に含まれるとの説明があったが、求人票には、トイレ清掃は明記されておらず、求職者に対しての配慮が感じられなかった。</p> <p>⑤試験で求職者に対して、高度な知識を求める以前に現在の事務職員に対して社会的な常識の涵養や基本的な事務処理能力の向上を図ることが必要ではないか。</p>
対処	<p>①理事長名でお詫びの手紙を出し、謝罪した。今回、再度、担当者及び管理職職員に可否の通知を手紙で出すことを確認した。</p> <p>②理事長名でお詫びの手紙を出し、謝罪した。管理職がしっかりと最後まで見届けることとした。</p> <p>③ハローワークの求人票に記載しており、質問があればなさと思っていた。</p> <p>④職員が子ども達の安全のために全員が協力し環境整備をすることになっており、清掃をすることは常識である</p> <p>⑤採用試験については、時には、常識を離れた発想も必要である。</p>
内容E	<p>監査指導課より2名の方が来園され、保護者より「お迎え時、子どもが汗をかいている。玄関が暑い。園でお茶を飲んでいないのではないか。」と苦情の電話があったと連絡を受けた。</p>
対処	<p>監査指導課の2名と園長、主幹保育教諭の4名で玄関から順に室温・湿度計を確認しながら見回り、「各部屋は、普通に涼しいですね。問題ないです。」と言われ納得された。</p>
内容F	<p>保護者の方より連絡帳にて「運動会の保護者参加人数が1名に限定されたため、不慣れなビデオカメラとカメラで撮影したが、写真が撮れていなかった。せめて保護者2名の参加を検討してほしい。自粛を心掛けている園の気持ちも理解できるが、できる範囲で行事の開催をしてほしい。</p>
対処	<p>今後の行事において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による情勢を踏まえながら、今までと同様に子ども達により多く体験できるよう、行事を可能な限り実施し、保護者の参加人数等も検討していく。</p>
内容G	<p>保護者より電話にて「連絡帳に記入している担任の字が読みづらく、もう少し丁寧に書いてほしい。また、給食エプロンも汚れたまま給食袋に入れられており、スープや食べ物を拭かれずに入っているの、気を付けて見て欲しい」との申し出があった。</p>
対処	<p>上記の内容について保護者に謝罪し、担当保育教諭には連絡ノートに丁寧に記入する事、給食エプロンは、汚れは取り、拭いて片づけるよう指導した。</p>
内容H	<p>保護者より「夕方になると駐車場に行くまでの道のが暗く、危険なため、街灯を設置してほしい」との申出があった。</p>
対処	<p>駐車場に街灯を設置した。</p>
内容I	<p>登園時、保護者より「今年新しく入職された先生があまり挨拶をしてくれないとの申し出があった。</p>
対処	<p>全職員に保護者に平等に接して、特に降園時は、園での様子を伝え、保護者との信頼関係を築けるよう指導した。</p>

内容J	雪遊びは、コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度は中止を決定した。その後、保護者より「何とかして、雪遊びの開催ができないか。」と申出があった。
対処	子ども達の安全を一番に考え、今年度は、中止することに納得して頂いた。
内容K	卒園式後に放映する「将来の夢について」の動画撮影を行った翌日、保護者より、「撮影時に子どもが言った将来の夢が本当の夢と違うため、撮影し直してほしい」との申し出があった。
対処	本児に確認すると「その夢は、お母さんが言っていた。僕は前に言った夢でいい」と言った。また、卒園式後の放映内容については、保護者役員しか知らず、本児だけを撮り直しをすることは、平等性にも欠ける。就学に向けて、自分の言葉に責任をもつことも大切なため、撮り直しをしないことに納得して頂いた。
内容L	保護者より連絡帳にて「子どもが降園時、マイク当番の職員に名前を間違えて呼ばれ、一人で新駐車場まで母親を探しに行き、友達のお母さんが連れ戻してくれた。コロナ禍で先生方も色々な仕事も増え、感謝しておりますが、今一度、先生方で危険のないようお願いします」と申出があった。
対処	保護者にこのような事が起きたことを謝罪し、今後、玄関当番の職員が必ず保護者の顔を確認してから引き渡しを行うことを伝えた。また、全職員にも引き渡しの際には、必ず保護者の顔を確認してから子どもを引き渡すよう再度、指導した。
内容M	保護者より連絡ノートにて「担任が提出書類の確認ミスが多く、もう少しきちんと確認をした上で保護者に連絡をしてもらいたい。また、自身のクラスの保護者に対し、しっかりと挨拶をしてほしい」との申し出があった。
対処	担任から経緯を説明し、確認不足の件を謝罪した。また、挨拶はしているが、不快な思いをさせてしまった事を謝罪した。担任保育教諭には、保護者への配布物についてしっかりと確認を行い、配布・回収すること、挨拶も相手に伝わるよう、しっかりと目を見て挨拶をするよう指導した。

### 3、令和2年度財務諸表の公開について

公開請求なし