

令和3年度 神崎保育園 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 神崎保育園 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)	尼崎市	第三者 委員		
0	3	1	0	0	0	1	5

(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	2	0	0	5

(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	5	5	2	0	12

(4) 苦情内容報告

内容 A	4 歳児保護者より「持ち帰った衣服の中に、血を洗ったような汚れた衣服があったが、お迎えの際には、担任や他の先生からも何の説明もなかったし、連絡帳にも記載がなかった。特に出血があった場合は、必ず報告してほしい」と電話で伝えられた。
対処	担任と、園長が謝罪と状況説明を行い、今後怪我や伝達事項がある時は、忘れず連絡をすることを伝えた。
内容 B	1 歳児保護者より、1 歳児クラスでノロウィルスの流行に至った経緯と原因を全保護者に周知して欲しいと書面で伝えられた。
対処	当園でノロウィルス流行に至った経緯と原因について、手紙を全世帯に配付した。また対策として、感染症発症時にはクラスの合同や職員他クラスへの接触を軽減できるよう、職員配置や合同のタイミングに配慮することを記載した。
内容 C	1 歳児保護者より、運動会で 1 歳児は保護者と入場し、そのまま親子競技に参加すると聞いたが、出来れば子どもが一人で参加している所を離れて見たいとの要望が電話で伝えられた。
対処	コロナウイルス感染症拡大予防対策で、子どもたちへの負担を最小限にするための配慮であることを説明した上で、入場のみ子ども単独ですることにした。今後は、計画段階で保護者の視点も考慮した上で競技内容等を検討することを伝えた。

内容 D	4歳児保護者より、卒園式に4歳児が参加する案内が遅かった。土曜日に卒園式をすることに納得がいかないと連絡帳にて伝えられた。
対処	卒園式の案内は1か月前に配付していたが、2月の園だよりも載せるべきであったと謝罪した。土曜日の実施は、平日より土曜日の方が、保護者が参加しやすく職員もより多い人数で参加できることが理由であることを説明し、納得して頂いた。
内容 E	0歳児保護者より、布オムツがよく濡れて帰ってくるので、帰り際に交換してくれないかと電話で伝えられた。
対処	予定降園時間前には必ず交換はしていることを確認した。降園時は再度確認することを伝えた上で、紙オムツで帰る事も提案した。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし