

令和3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3年4月1日～令和4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		
5	0	0	0	0	0	0	5

(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	4	0	0	5

(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	3	2	5	0	10

(4) 苦情内容の報告

内容 A	5歳児保護者より「友達と遊んでいるときに名札を引っ張られて服に大きな穴が開いている。1回目は担任から聞いたが、今回(2回目)は何も聞いていない。名札はつけないといけなのか」と口頭で伝えられた。
対処	園長は、服に穴が開いたことに気づかずにお引渡しすることになったことを謝罪し、担任を指導し、今後このような事態にならないようにすることを話したところ、「きちんと対応や報告をしてもらえればよい。これからもお願いします。」と少し安心して帰られた。
内容 B	「新型コロナウイルスでの緊急事態宣言下で①行事は中止になるのか。②産休・育休の保護者は、園をお休みしないといけなのか。」と口頭で伝えられた。
対処	園長は、緊急事態宣言下では、①行事は中止になること②神戸市からの保護者向けお便りを配布した中に記載してあったように、産休・育休家庭への家庭保育の強制はしていないことを話した。また、保護者の方全員に周知してもらえるように、よい子ネットでの配信時は、必ずクラスボードで掲示するようにした。
内容 C	4歳児保護者より「毎朝子どもが泣いて登園している。担任の先生が怖いと言う。他クラスの職員に引き渡したが、担任に悪いと思い、「お願いします」と言って会釈したが、怖い顔で見て無視した」と口頭で伝えられた。
対処	園長・担任・保護者の4人で会議室にて話を聞いた。担任より、泣いていてもしばらくすると泣き止むことや本児をほとんど怒ったことがないことなどを伝えたところ、「毎朝子どもが泣いてぐずって、モヤモヤイライラしていた。子どもから聞く言葉をすべて信じる

	わけではないが、先生のこと悪く思っていた。今回話し合いの場を持ってもらえてよかった。これからもお願いします。」と、安心して帰られた。
内容 D	4 歳児保護者より「①野菜を食べないと、眼鏡をもらうよと、先生から言われたと子どもから聞いた。家では無理やり食べさせていない。②給食が少し重くなっているようで、そのことが嫌で園に行きたがらなくなることが心配でお話させてもらいました。」と口頭で伝えられた。
対処	園長は会議室で話を聞き、①眼鏡を取り上げるようなことは言っていないこと②給食の野菜についてはごく少量を提供し、副食を減らすことでお腹が空くため、本児に確認し、おにぎりの提供ができることを伝えたところ、「よろしくお願いします」と安心して帰られた。
内容 E	2 歳児保護者より「3 歳児クラスの男の子が「①トイレに行きたい」といったところ、先生が「②何で」というような冷たい対応をしていた。どのような状況でなったのかはわからないが、気になったので。」と口頭で伝えられた。
対処	園長は①トイレに行きたいという子には必ずトイレに行かせていること②子どもの気持ちを大切に受け止め、言動やかかわりに十分に配慮するよう指導していくことを話したところ、「こんなことをお伝えしていいのか迷っていましたが、お伝えして良かったです」と安心されて帰られた。

## (2) 財務諸表の公開について

公開請求なし