

令和3年度 松風保育園 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4年度 松風保育園 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)	姫路市	第三者 委員		
1	4	3	0	1	0	0	9

(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	2	4	2	1	9

(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	2	2	4	1	9

(4) 苦情内容報告

内容 A	姫路市からの連絡で、園玄関のインターホンに汚れ（指跡）があること、保育士の身だしなみや園児対応の粗雑さについて匿名の保護者から市に電話があった。
対処	園に対する苦情や意見を直接言えるような関係を築けていないことを反省した。匿名で苦情を伝えられても正確な情報が伝えられず信頼関係も築けないので匿名で受け付ける市の対応は改善してほしい。
内容 B	3歳女兒の母親より、私の子どもは玩具を取っていないのに、他児から「玩具を取られた」と言われ、保育士に注意を受けたことに対し、子どもが傷ついている。
対処	子どもを注意する時には、双方の話をよく聞いて判断する必要があった。子ども同士のトラブルが起きた際の保育士の対応の仕方を研修し、徹底した。
内容 C	4歳女兒の水筒のお茶がほとんど減っていないが、熱中症対策としてお茶を飲むように声をかけてほしい。
対処	担任は水分補給の時間を設けていたが、どれだけの量を飲んだかは確認していなかった。今後は水筒の重さを確認し十分に水分補給できたか把握するように改善した。
内容 D	コロナ禍で運動会の参加人数が各家庭2人までと制限されていたが、守っていない家庭があった。会場の外側で観覧できるなら教えて欲しかった。ルールを守っている人が損をするのはおかしいのではないか。
対処	ルールを守らない人がいることは予測し対応していたが、対策が不十分だった。今後、コロナ対策が必要な場合は会場の外側を自由席として観覧可能とする。
内容 E	他児が我が子の制服で鼻水を拭いたが、園だけの指導ではなく、その子の保護者に伝え、家庭でも教育されるべきだ。
対処	予想外の行動をする子に対し、衛生面の指導が足りなかった。また、園児間のトラブルがあった際は両方の保護者に伝えることで安心感につながるということが分かったので、今後は必ず伝える。

内容 F	2歳男児の手の甲にひっかき傷があり、「友達にひっかかれた」と言っているが、何のトラブルがあったのか知りたい。
対処	目視できる手の甲の傷に担任が気づけなかったことを反省した。トラブルはなかったが追いかけてこの際に、つい力づくでつかんだりすることがあるので注意してみている。
内容 G	4歳女児の体（足のすねや指）に度々、あざや傷があることについて本人は「どこで打ったかわからない」というので本人の意識のない午睡時の保育体制について知りたい。
対処	保護者に対し、遊びの中で怪我をしたり傷ができることは普通にあるということの理解・指導が不徹底であった。また、園全体として母親の不信感を払拭できるほどの信頼関係を築けていなかったことを反省した。
内容 H	園の手違いで入園説明会の案内状をもらったため参加したが、行く必要のない入園説明会に参加した結果、仕事を休み無駄な時間を費やした。
対処	当該児の入園辞退の連絡を受けていたが、市から届いた園児名簿に辞退したことを記入していなかったため、このような結果となった。今後は確実に名簿を確認し、変更があった際にはすぐに記入できるようにした。
内容 I	4月からの入園で、入園式前の4月1日に保育を希望したがすぐに受け入れてもらえなかった。
対処	保護者に対し、園の意図した内容を丁寧に説明したことで理解していただいた。今後は、保護者の思いを受け止めつつ、分かりやすく丁寧に説明する。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし