

平成 28 年度 幼保連携型 書写認定こども園 要望・意見・苦情・相談集計報告

1、要望・意見・苦情・相談の集計報告（受付期間：平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日）

（1）要望・意見・苦情・相談数と申出方法

園内				園外			年間 総件数
口頭	電話	連絡帳	投書	姫路市	第三者 委員	その他	
4	1	2	0	0	0	0	7

（2）申出内容

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
0	4	3	0	0	7

（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
2	2	2	1	0	7

2、要望・意見・苦情・相談の処理報告

A 入園式の際、園児 1 名が不参加の状態部屋で入園の説明を始めてしまった。「このようなことがあってよいのか」との苦情が保護者より寄せられた。

(対処) ①担任に対し嚴重に注意した。

②全職員に上記の内容を伝え、必ず人数確認をすることを周知した。

③今後このようなことがないよう、保護者に謝罪した。

B 園児がスイミング後に一人で着替えを行ったが、その際、パンツの履き方を間違えたため、腰にゴムひもでかなり圧迫された跡が残ったことについて、保護者より苦情が寄せられた。

(対処) ①保護者に謝罪した。

②主幹保育教諭より担任に対し、一人ひとりを丁寧に指導するよう注意した。

C 当園の 4 歳児の母親が姫路市こども保育課へ電話連絡し、「園に対し子どもの虫よけスプレーをしてほしいと依頼したがしてもらえない。何とかならないか。」との苦情が寄せられたとの報告があった。

(対処) ①虫よけスプレーをすることは、本来は家庭でとられるべき対応であることを伝えた。

②200 名の子どもを預かっており、一人ひとりに虫よけスプレーをすることはできないことを伝えた。

D 園より 4 歳児の保護者に対し 5 歳児になるにあたって和太鼓のバチの購入を依頼した際に、ある保護者より、「以前は、園のバチを使用していたのになぜ突然バチを購入しなければならなくなったの

かわからない。お金のかかることなので早めに連絡してほしい」と言われた。

(対処) ①5歳児は、平成27年度よりバチの購入をして頂いているが、園の方針として自分のバチを持つことで子ども達が、物を大切にすることや、やる気もでる事を伝えた。

②購入のお知らせが遅くなったことは、謝罪し、今後、代金のかかることは、早めにお知らせする事を伝えた。

E 保護者会主催のバザーを実施するにあたり、保護者会より依頼された担任が不足分の景品を提出してもらおうよう保護者に声をかけたところ「そのような説明は、聞いていない」「何をするにもお金がかかる園である」と苦情を言われた。

(対処) 保護者会の依頼であること、また、子どものためでもあるので再度、持ってきていただくよう説明したところ、不足分を持ってこられた。

F 音楽フェスティバルの実施にあたり、0～4歳児の保護者に家庭保育の協力を2日間依頼したところ、育休中の母親より、なぜ、家庭保育にするのかがわからない。子ども3人を私1人では、見られない。2日間も家庭保育にしないといけないような行事なのか疑問だと苦情を言われた。

(対処) 主幹保育教諭が音楽フェスティバルと家庭保育の意味を説明したところ、父親が仕事を休んで協力するとの返事を頂いた。

G 5歳の園児が園に連絡なしで欠席した際、今までの担任は、連絡なしで休んだ時は、必ず、電話をしてきてくれていたが、なぜ、今年の担任は、連絡してくれないのか、また、保護者は園から電話がくるのを待っていたと苦情を言われた。

(対処) ①当園では、園児の欠席については、「入園のしおり」に書いてあるように9時20分までに必ず保護者が園に連絡する事になっていることを説明した

②今までの担任は、善意のサービスで保護者に対し、電話をしたものであり、それに甘えることに問題があり、今後は、園児が欠席する際は、必ず保護者が9時20分までに園に連絡をするよう指導した。

2、財務諸表の公開について

公開請求なし