

平成 28 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：平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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
0	1	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	1	1	0	5

(4) 苦情内容の報告

(内容 A) 現在育休中の保護者より、「体調不良等の事情で家庭保育が無理な時もあるのに、担任の保育教諭より夏期・冬期の自由登園時に家庭保育の協力を求められた。できる限り協力しているつもりだが、協力を押し付けられてばかりでは、今後協力しようとは思わない。」と言われた。

(対 処)①園の方針には協力してもらわなければいけないが、保護者の家庭の状況、心理状態を察知して対応していくよう、担任保育教諭に指導した。また、普段から保護者とコミュニケーションを十分にとり、日常の会話の中で保護者の思いを聞き取ることで、保護者との信頼関係を深めていくように担任保育教諭に指導した。

②保護者には、園の方針を説明し、各家庭の事情を踏まえた対応をさせていただくように伝えた。

(内容 B) お迎えの為に 18 時前に園に到着していたが、駐車を待つ間に 18 時を過ぎ、延長保育時間（延長保育料発生）になった。園には 18 時前に到着していたので、延長保育料は払いたくない。

(対 処)①車でお迎えに来られた保護者で 17:57～17:58 に駐車待ちで停車している保護者については、駐車整理券を配布し、その券を保持している保護者については、延長保育としないことにした。

②車で来られている保護者の方には、職員がすぐに混雑する旨を話し、速やかな車の移動を伝え、促していった。

(内容 C) 「園が設置している駐車禁止のコーンが、自宅車庫の車の前に置いてあった。車を出すことができないので困る、非常識だ。」と、隣家の住人から口頭での申出があった。

(対 処) ①駐車禁止のコーンについては、園職員が移動させたのではないが、朝・夕の立ち番の職員が、定位置にあるかを確認した。

②職員以外で移動している人がいれば、必ず声をかけて注意をするようにした。

---

(内容 D) 園に送迎されている保護者の車の中で、大きな音のする車がある。朝早くと夜遅くに大きな車の音が聞こえ、大変耳障りで、迷惑しているのでどうかしてほしい。園が、きちんと対応しているかどうかを後日、確認しにくる、と近隣の方から口頭での申出があった。

(対 処) ①ご迷惑をおかけしていることをお詫びし、園で確認した上で対処することを伝えた。

②保護者宛に車での送迎において、近隣の方から苦情のあったことをお便りで知らせ、生活道路なので、スピードを出したり、急発進しないように依頼すると共に、玄関先にも掲示した。

③個別に該当の保護者にも話しをし、苦情の内容を伝えると共に、園周辺では緩やかに発進していただくように依頼した。

④保護者以外で近隣にお住まいの方で、朝早くに大きな音で走行している車があることを確認した。

⑤車のルールを守れない場合、今後は車登園ができなくなる恐れがあることを保護者に口頭で伝えた。

---

(内容 E) 以前、保護者の車の騒音について話に来た者だが、その後どうなっているのか、確認の為に来園された。

(対 処) ①保護者宛に手紙を配布し、玄関先にも注意文を掲示したこと、保護者の車でない騒音があることを丁寧に伝えた。

②車のルールを守れない場合、今後は車登園ができなくなる恐れがあることを保護者に伝えたことを話し、静かに走行を促している旨を伝えた。

③今後も引き続き近隣にお住まいの方には、挨拶や園行事を通して、親しくなるように行事前には手紙を出すようにし、来園して頂き、より親交が深まるように努めた。

## (2) 財務諸表の公開について

公開請求なし