

平成 28 年度西神吉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、平成 28 年度西神吉認定こども園要望・意見・苦情・相談発生及び解決数実施報告

(1) 要望・意見・苦情・相談

申出方法						年間 総件数
園内			園外		その他	
口頭	電話	連絡帳	投書	加古川市		第三者委員
6	0	0	0	0	0	6

(2) 申出内容

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
1	1	1	0	3	6

(3) 処置状況

処置不要	周知	再教育	園運営システム	その他	合計
0	3	1	1	1	6

(4) 苦情内容報告

(内容 A) 園児を送ってきた母親に「先生によってその日の様子を伝えてくれる先生と伝えてくれない先生がいる」と言われた。

(対 処) すぐに職員会議を行い全職員に保護者との対応の仕方や担任以外の園児であっても受け渡し時には一言その日の様子を伝えるように話し周知した。

(内容 B) 園舎建替え工事開始の日、ネット状のシートで柵をしているのを見た園児の保護者(母)より、「防音シートなどははらないのか。」との質問があった。

(対 処) 主幹保育教諭が建設工事責任者に確認したところ、「工事の内容に応じて防音ネットを張る予定だが、現時点の騒音は長期にはならない。」との返答を受け、その旨を保護者に伝えたところ納得された。

(内容 C) 園舎建替え工事が開始され園庭が使えないことに「子どもは陽にあたることも必要なのに外遊びはどうするのか。」との質問があった。

(対 処) 質問を受けた保育教諭は「天気の良い日は、近くの公園に行ったり近隣を散歩する予定です。」と返答したところ「そうなんですね。」と言われ納得された。

(内容 D) 車で園児を送ってきた父親より「車のタイヤに針金が刺さりパンクして仕事に遅刻した。」との申出があった。後に母親が「どこで刺さったかわからないのでいいです。」と言われた。

(対 処) 園舎建替工事中でもあり、主幹保育教諭と管理員及び工事現場警備員とで駐車場内を点検し、釘や針金はなかったものの今後、危険物の落下等がないように園内でも確認するようにし工事業者にも依頼した。

(内容 E) 音楽会の際、観覧者（保護者・祖父母）が多く、園児の母親が「会場に入るのに時間がかかり子どもの演奏を十分に見ることができなかった。」と残念そうに言われた。

(対 処) 座席の入替え制を強化し、観覧者の名簿作成及び演技開始時間のお知らせと厳守により子どもの演技を確実に観覧できるようなシステムを作った。

(内容 F) 旧園舎解体が迫った頃、近隣住民より「解体時にアスベストなどは飛散しないのか。風向きによっては埃が飛んでくる。」との訴えがあった。

(対 処) 設計監理者が「解体時には水を撒きながら行い粉塵の飛散を極力抑えます。」と伝え、後日『アスベストの使用はない』ことを伝えると納得された。

---

### 3、平成 28 年度財務諸表の公開について

公開請求なし