

平成 28 年度 照隅保育園 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 : 平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
2. 平成 28 年度 照隅保育園 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)	京都市	第三者 委員		
8	7	1	1	2	0	0	19

(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
6	4	7	0	2	19

(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	14	2	2	1	19

(4) 苦情内容報告

内容 A	2 歳児母親より、子どもが顔にひっかき傷を作ったことに対し、「1 歳児クラスの時の爪の跡がまだ残っている。爪でのひっかきは、子どもの手を十分に確認できていないから起きる。きちんと確認してほしい。」と申し出があった。
対処	①受け入れ担当の保育士から謝罪した。 ②全員の爪を確認し、長い時はこまめに切ってもらよう保護者指導を行った。 ③爪を切ったあとはヤスリをかけてもらうよう保護者へ周知した。
内容 B	女性より電話で、ピアノの音がうるさくて寝られないので、今すぐピアノをやめてほしいとの電話があった。
対処	①主任が各クラスへ電話の件を伝え、窓を閉め、できるだけトーンを抑えるよう対応した。
内容 C	匿名の投書より、 ①子どもへの言葉がけが厳しい。 ②退職した職員を保護者に知らせないのはなぜか。 ③担任を変更してほしい。との投書があった。
対処	①言葉がけは十分に配慮し、子どもに分かる適切な話し方を心がける。 3 歳になって急に幼児クラス対応を取らず、徐々に進めていくようにする。 また、保護者からの誤解を招かないよう、連絡帳・口頭・クラスだよりなどを用いてクラスや子どもの発達の様子を伝え、理解してもらうようにする。 ②連絡が遅くなってしまったが、通知した。 ③すべて無記名で責任のない手紙であるため、返答することができなかった。

内容D	特定の保育士の言葉がけ、指導が厳しく、「三角座りさせられる。パッチンされる。」と言って、子どもが園に行くのを怖がり嫌がる。該当の保育士がいる限り、子どもを登園させたくないとの申し出があった。
対処	①園長と主任で担当クラスの担任に事実の確認を行った。 ②園長・主任・担当保育士・保護者との4者面談を行い、謝罪を行った。 ③園長と主任で同クラスの他の保護者数名から、事実確認を行った。 ④事実確認できなかったが、園長が保護者に謝罪し、早く登園できるよう説得した。
内容E	0歳児母親より、他園の発達相談に行き、肩と右股関節が硬いため、自宅でマッサージして下さいと言われた。他園の園長がマッサージの仕方を伝えたいので、当園の園長と一緒に来てほしいと言われた。親戚の幼稚園の先生に尋ねたら「誰がそんなことを言っているのか」と言われ、心配になり相談された。
対処	①園長・担任・保護者と三者面談を行い、専門機関への受診を勧めた。
内容F	近隣住民より、木を植え過ぎているため、見えにくくなった。最近、蚊が増えているのは、木を増やしたからではないか。花がフェンスを越えていて、自分の育てている花に水をやる時に顔に当たり、嫌な思いをしているとの申し出があった。
対処	①植木は、申し入れにより、控え目に植えている。 ②蚊は、その年により増減がある。常識の範囲内で考えるべきではないか。 ③フェンスを越えた植木はわずか1cm程度であり、枝を引っ張って内側に向けた。
内容G	2歳児母親より、車の利用が、説明会では可能と聞いたから転園させたのに、急に禁止と言われても困るとの申し出があった。
対処	①園長・主任・保護者と三者面談を行い、協力を要請した。 ②車での送迎の全面禁止・必要な場合はコインパーキングなどの利用の手紙を配布した。
内容H	近隣住民より、公園の入り口に車が停車している。マンションの出入口でもあり、邪魔になって危険である。駐車禁止の標示があるのに停めているのは、乗る資格がないとの申し出があった。
対処	①車の送迎の全面禁止・コインパーキングの使用を周知したことを伝えた。 ②再度、停車も禁止することを手紙で配布した。 ③送迎時間に2名ほど、門前に配置し、路上へ駐停車しないよう呼びかけた。
内容I	4歳児母親より、保護者宛の親展のはがきを開封したことについてお詫びしたところ、親展の物を確認もせず開けるなんてありえないと大変立腹された。申請書のコピーがほしい。また、園長と話がしたいとの申し出があった。
対処	①今後は封書の宛名・親展の記載をしっかりと確認し、開封する。親展の物は、必ず本人が開封することを全職員に周知徹底した。 ②今後 AIU の保護者宛のはがきは、直接保護者宅に届くように依頼した。
内容J	近隣住民より、非常階段の掃除は、モップ及び雑巾で拭き取るようになっていたにも関わらず、階段と天井部分を箒で掃除したため、埃が隣の駐車場の車に付着したので、注意してもらいたい。以前にも非常階段の掃除で埃が目に入り困った。情報をちゃんと共有して下さいとの申し出があった。
対処	①箒での掃除を控えることを約束した覚えはないが、今後、埃を落とさないように掃除をすることを周知徹底した。

内容K	3歳児母親より、髪で隠れていて気付かなかったが、帰ると額に小さなコブができていた。子どもに聞くと、友だちに積み木で叩かれたということであった。帰り際に担任から何の説明もなかったので話を聞きたいとの申し出があった。
対処	①保育中は全体に目を配り、常にトラブルや事故の防止に対する意識を強く持って臨む ②帰り際、子どもの引き渡し時に、異常がないかの視診をよりしっかり行い、何かあれば保護者に必ず伝えるよう周知した。
内容L	女性より電話で、大きな声で歌ったり、騒いだりする声がうるさい。特に朝・昼はやめてほしい。「だるまさんが転んだ」の音がうるさい。マンション中の人が言っている。との電話があった。
対処	①主任が各クラスに音を下げ、窓を閉めて活動するよう周知した。 ②外の声がまだうるさいとのことで、園庭を確認したが、声や音は確認できなかった。隣のグラウンドを確認したところ、他園の園児が遊んでいたので連絡し、苦情の件を共有した。 ③窓閉めの際、カーテンも閉め、少しでも聞こえにくくなるよう周知した。
内容M	近隣住民より、15時、4.5歳児クラスが園庭で遊んでいる際、子どもの声がうるさくて困る。午前中は我慢するので、午後は園庭に出るのをやめてほしい。近所の方の意見を代表して言っているとの申し出があった。
対処	①午後の園庭あそびを14:30～14:50の20分間程度のできる限り短い時間に抑え、配慮していることを伝えた。 ②近所の方の意見として園内で周知した。
内容N	福祉事務所の担当者より、4歳児保護者が来所し、「友だちとトラブルがあった時は、以前はお迎え時に説明があったが、最近はなくなった。」との苦情があったと連絡を受けた。
対処	①事実確認を行ったところ、最近は母親の父や弟のお迎えが多く、保育士よりいろいろ伝えてはいるが、父や弟からの母親への伝達が十分ではないためではないかと回答した。 ②今後は連絡ノートを利用し、十分に伝えられるよう、周知・指導を行った。
内容O	5歳児母親より、5歳児女児が他児の水筒をトイレに持って行った様子を、時間外担当の保育士が、保護者に事実とは異なる伝え方をされ、更に、他児の保護者に聞こえるようなところで言われたことに、本児と保護者の心が傷付いた。そのため、全園児の保護者へ内容を連絡して謝罪してほしいとの申し出があった。
対処	①自宅へ直接、お詫びに伺った。 ②担任と一対一の声かけなど、コミュニケーションを深め、改めて信頼関係を築き直すことを保護者に伝えた。 ③説明文を作成し、全保護者へ配布した。
内容P	近隣住民より、保育園に隣接する公園の北側出入口付近に、保護者が送迎時に車を駐車されていて、歩行の際、走行する自動車が確認し辛く、危険であるため注意喚起してほしいとの電話があった。
対処	①危険な思いをさせたことについてお詫びした。 ②周知文を作成し、保護者へ注意をうながした。

内容Q	大雪警報発令の際、法人の方針では、どの警報が出ても休園体制を取るようになっていたので、休園体制をとったところ、市へ苦情が入り、保育課の担当者より、京都市での休園は暴風警報が出た時のみで、大雪警報のみでは休園しないことになっているとの連絡が入り、すぐ開園してほしいことと、入園のしおりを修正することを依頼された。
対処	①改めて開園する周知分を作成し、メール配信した。 ②入園のしおりの内容を修正し、保育課へ報告した。
内容R	4歳児母親より、子どもが挨拶しても無視されているとの申し出があった。
対処	①無視はしていないが、たまたま挨拶を返せていないことが続いていたことを説明し、お詫びした。 ②挨拶について、全職員に相手の顔を見てしっかり挨拶するよう指導し直した。
内容S	5歳児母親より、子どもがお風呂に入ろうとしたら陰部を痛がるので、確認したところ、傷があり、パンツに出血の跡が見られた。子どもに理由を聞くと、4歳男児が手先を伸ばして突いてきたとの内容を連絡帳に記入して来られた。
対処	①当日の保育担当者に事の事実と配置、行動について確認を行った。 ②保護者に対し、確認した事実を伝え、謝罪した。 ③主任保育士と当該保護者と相手の保護者の三者で改めて事実を伝え、相手保護者と園より謝罪をした。

3. 財務諸表の公開について

公開請求なし