

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 3 年 5 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園文子

平成 2 年 4 月～令和 3 年 3 月付の錦ヶ丘保育園に寄せられた相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>①連絡帳に「早く帰る友達をさみしそうに見送っていた」と我が子の様子が書かれていた。保護者にもっと早く迎えに来てほしいというメッセージなのか？働く親の気持ちへの配慮が足りない。4 歳児クラスでは連絡帳は週に 1 回なので、せつかくのその機会にもっとこどもの様子がわかるような、ポジティブな内容を記載するべきだ。連絡アプリ内での連絡帳は手書きに比べて温かみがないので表現にも気を付けてほしい。(4 歳児、1 歳児保護者より口頭にて、令和 2 年 7 月 1 日)</p>	<p>①乳幼児リーダー保育士が口頭で相談をお受けする。保護者の気持ちに十分寄り添えない、誤解を与える返信であったことをまずはお詫びする。園全体で、短いながらも園児の様子や成長を伝えられる内容を連絡帳に記入するよう情報共有をすることを伝える。また、連絡帳を記入した職員（初任者）にも保護者からの相談内容を伝え、初任者の連絡帳公開は必ず指導係のチェックを受けることを徹底するよう再度伝える。(当日解決)</p>
<p>②登園時の分離がうまく行かない。10 分ほど保育室にいて、絵本を読むなどしても良いか？(2 歳児、保護者より口頭で、令和 2 年 8 月 26 日)</p>	<p>②職員室で園長が相談を受け、その後クラス担任と本児の登園時の様子を確認。後日園長から直接今後の対応策についてお話し納得される。(8 月 29 日解決)</p>
<p>③一時預かり保育をほぼ毎日利用している。在園児と同じように、荷物の棚を用意し名前のシールを貼ってほしい。行事にも参加させたい。一時預かりと在園児の保育内容に差があることに納得がいかない。(令和 2 年 8 月 26 日)</p>	<p>③クラス担任が口頭でご相談を受ける。ご両親が海外から一時帰国中に一時保育を利用しており、利用期間が 2 ヶ月程度になったところのご相談であった。棚の名前シールはすぐに対応。行事については、一時保育利用児童の行事参加は職員配置や保育内容によって受け入れが難しいことがあるた</p>

<p>④インスタグラムに錦ヶ丘保育園の保育室内ではないか？と思われる動画が上がっている。どうやら、職員が休憩中に誕生会をしている動画のようだ。休憩中・こどもの顔は映っていないとはいえども個人情報保護の観点から容認できない。(4歳児クラス保護者より、電話にて、令和2年9月8日)</p> <p>⑤保育室で噴霧しているハセツパー水（次亜塩素酸水）は人体に害があるのではないかと注視してほしい。(令和2年9月23日、保護者より口頭にて)</p>	<p>め基本的にはお誘いしていないことをご説明しつつ、園もできる限りご希望に添えるよう努力する旨をお伝えする。その後参加を希望されていた行事には、保育士を加配置することで参加できた。 (8月27日解決)</p> <p>④主任保育士が電話を受け、直後に副園長に相談。動画に映っていたとされる当該職員に事実関係を確認、その場で動画を削除させる。降園時にご連絡をいただいた保護者に詳しいお話を伺い、謝罪。研修で不在だった園長が園に戻り次第保護者に連絡する。園長・リーダー保育士当該職員で再度事実確認を行い、問題点を伝える。翌朝7時、園長・副園長・主任保育士・リーダー保育士から経緯と今後の対策をまとめたお詫び文章を配布する。塔ノ原福祉会・吉井学園両園全職員を招集し緊急職員会議を開き、本件の情報と問題点、対応策を共有する。当該職員2名、園長・副園長は就業規則違反として減給処分とする。ご連絡をくださった保護者にも園での対応をお伝えする(9月16日解決)</p> <p>*現在個人の携帯電話は保育室に持ち込むことも禁止としている。また、Line等含むSNSでの業務連絡は一切禁止。職員会議・職員会議で定期的に情報管理について園の方針を伝える。</p> <p>⑤主任保育士が口頭で相談を受ける。その際には希釈して使用していることや園児が直接噴霧を浴びることはないことをお伝えする。後日園長より、室内の湿度を保つ目的がメインで噴霧しているが、噴霧材を水に替えハセツパー水は掃除等の消毒目的で使用することを説明。後日我が子のクラスだけでなく全園で使用をやめてほしいとの希望があり、全クラスで噴霧を中止。水を噴霧し加湿する。(9月30日解決)</p>
---	---

<p>⑥正門入り口付近の土が盛り上がっているので危険だ。整備をお願いします。(令和3年2月19日、保護者より口頭にて)</p>	<p>⑥主任保育士が口頭で相談を受ける。2月22日に該当箇所を整備。解決。</p>
---	---

以上

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 3 年 5 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 廣田 恭平  
伊集院 暢久

令和 2 年 4 月～令和 3 年 3 月付の 児童発達支援事業所まふいん・まふいん錦ヶ丘でうけつけた相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>① まふいん錦ヶ丘：送迎車から降りてきた子どもの腕が赤くなっており、確認をしたところ「同乗していた 2 名の男児が腕を引っ張って離してくれなかった。」「悪口を言われた」などの理由でまふいんに行きたくないということが最近続いている。うちの子どもはうまく気持ちを表現できないので、本当のことを話しているのか分からないので、事実確認をしてほしい。（電話連絡にて、6 月 1 日受付）</p>	<p>① 相談をいただき、すぐに園長、児発管でご心配をおかけしたことに対し謝罪する。当該児童に事実確認を行い、送迎車内での過ごし方について話し合った。今後は職員が送迎車へ添乗することを伝え、保護者にも納得していただく。（6 月 1 日謝罪、6 月 3 日解決）</p>
<p>② まふいん錦ヶ丘：子どもが送迎車から泣いて降りてきたので、送迎員に確認をするが、送迎車内で何が起きていたか把握していなかった。 「帽子のゴムを引っ張られた」「頭を小突かれた」と子どもが話をしていた。対象の児童も言葉遣いが悪く、トラブルのもとを作っているかもしれないが、できれば送迎する際に別便で対応をしてほしい。（電話にて、9 月 26 日受付）</p>	<p>② 事実確認後、児発管より対象児童の保護者へ謝罪する。対象児童は今回で 2 回目の送迎車内トラブルとなった。以前の相談より継続して職員添乗は行っていたが、今回は職員の人数が少なかったこと、2 便に分けて送迎をする時間が取れなかったことなどが重なってしまった。翌日の送迎車に園長も添乗し、改めて謝罪する。送迎車内での過ごし方の再検討、送迎車への添乗を行う（添乗ができない場合は 2 便に分ける）旨をご説明する。その後、実施を継続している。該当保護者にもご理解をいただく。（9 月 26、27 日謝罪、27 日解決）</p>

<p>③ まふいん錦ヶ丘:保護者より「子どもに渡してください」と預かっていた鍵を職員が失念しており渡していなかった。結果30分ほど家の前で泣いていたと、保護者が鍵を取りに来られた。(電話にて9月29日受付)</p>	<p>③ 鍵を取りに来られた際に、園長よりすぐに謝罪し、お子様へ辛い思いをさせたこと、今後同じことが繰り返さないように確認を徹底するとご説明するが立腹されていた。翌日保護者からしばらく休ませますとの連絡をいただく。10月5日、週4回の利用を水曜日のみに変更をしたいと申し出がある。12月中旬、冬休みの予定をお伝えすると、12月23日付けでまふいんとの契約を解除する旨のご連絡をいただき、利用を終了する。(9月29日謝罪、10月5日解決)</p>
<p>④ まふいん:8月の利用予定日と欠席連絡をしていたが、職員へ周知されていない。欠席申請をしていたにも関わらず子どもの通う保育園に迎えに行っていた。電話とメールどちらで連絡をすればよいか困っている。(連絡帳にて、8月20日受付)</p>	<p>④ 保護者からの連絡を受けたのちに、すぐに園長から謝罪の連絡を入れ、今後の対応について伝える。朝、送迎表(出欠)の確認と保護者からのメールを確認し職員間で共有することを説明し納得していただく。その後実施済み。当該保護者にも納得していただく。(8月20日謝罪、解決)</p>
<p>⑤ まふいん:1月5日に翌日の欠席連絡を口頭で伝えていたが、職員へ周知されていない。以前も、欠席の連絡を入れたが、出欠の確認が何度も来ており、不満を感じている。同じようなことが何度かあるので徹底して欲しい(電話にて、1月6日受付)</p>	<p>⑤ 電話をいただき、すぐに園長から折り返し謝罪の連絡を入れる。送迎車にメモを置き、保護者から連絡をいただいたらすぐに記録する。全職員に周知するためその場で事業所に電話することを説明し、納得していただく。その後実施済み。当該保護者にも納得をいただく。(1月6日謝罪、解決)</p>

以上