

様式 3

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 4 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

令和 3 年 4 月～令和 4 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 令和3年度特定保育料(月額1600円)に納得できない 保護者会総会にて令和3年度特定保育料を徴収する案内があったが納得いかない。園庭維持費・保育者加配など保護者が負担しないといけないのか。また、重要事項説明への同意書を強要されているように感じ不快だった。特定保育料の料金について根拠が知りたい、もう少し安くできないか。(4/17,19,26 保護者よりアプリ連絡・電話にて)</p> <p>② 個人情報に配慮し非公開。</p> <p>③ 個人情報に配慮し非公開。</p> <p>④ ロータリにバスが止まっている時間が長い 朝、こども園のバスが職員室前ロータリーに停めているが、30分もかかるのか？もう少し停める時間を短くして保護者の利用できる時間を確保して欲しい。雨の日など二人連れて登園するのが大変である。(6/14 保護者より口頭)</p>	<p>園長と保護者で面談を行う。特定保育料の中にはこども達を、より丁寧に手厚く見守るため加配保育士の人件費分に充当されることなどを説明した。併せて現時点では特定保育料を減額することは考えていない旨を伝える。 (令和4年5月21日現在、重要事項説明書への同意は得られていない)</p> <p>個人情報に配慮し非公開。</p> <p>個人情報に配慮し非公開。</p> <p>こども園とロータリーのバス使用時間について協議する。改善点として今後バスの発着時間を毎日確認する、保護者ロータリー利用時間を10分伸ばすことを決定した。協議で決定した内容は保護者全員にメールにて配信する。(申し出人へお知らせの内容で問題ないか了承を得て配信7/8 解決済)</p>

⑤ オムツ替えの頻度について

帰宅するとオムツがお尻までたっぷりだった。ここ最近オムツを7枚準備しても2枚しか減っていないことが多い。ちゃんとオムツを替えているのか心配になった。

(7/13 保護者より電話連絡)

⑥ 顔にあざがある

早朝保育時に保護者より、「昨夜、頬に赤いあざがあるのに気付いた。迎え時、園より何も話がなかった。転んだのか？虫に刺されたのか？友達に叩かれたのか？心配になった。以前も家に帰って熱が38.5℃を超えていたことが2回あった。今回の件も何も声かけがなかったので心配だ。担任保育士と話がしたい。」と話をされる。(11/5 保護者より口頭)

⑦ 個人情報に配慮し非公開。

⑧ 令和4年度継続書類の内容に納得できない

令和4年度特定保育料の案内がきたが保護者会総会の時と料金、内容が異なる。令和4年度3歳以上児特定保育料月2000円で提案(内訳:園庭整備・加配保育士人件費)。「保育無償化だから、特定保育料を徴収するのか。実費徴収については子ども達のクリスマスプレゼント、行事のプ

翌日、クラス職員より謝罪と昨日の状況説明を行った。定時でオムツ替えを行っているが、16時の時点で排尿がなかった。そのまま保護者が迎えにくるまでオムツを替えずにいたがその間に排尿が多量にあったと思われる。改善点として今後、オムツ替えをした際に排尿が見られない時にはホワイトボードに記入し担任共通理解、保護者への伝達を徹底するよう周知した。併せてオムツが減らない時は、トイレトレーニングについて保護者にも伝えていく。保護者にも分かりやすいように、1日の生活の流れを掲示し、オムツ替えを〇時にするなど、情報を可視化していく。(7/14 解決済)

当日午後から保護者・副園長・担任2名と話し合いの場を設け、不安な気持ちにさせてしまったことについて謝罪する。子どもに色々聞いても答えられない、発達がゆっくりだからいじめられているのではないかという心配、怪我・体調不良は本児がまだ言葉で思いを伝えられないのでこまめに連絡が欲しいという保護者の思いを受け止め、園側からは仲間外れや友達が叩いたことは絶対になく、連絡・報告体制については改善していく旨を伝える。(11/5 解決済)

個人情報に配慮し非公開。

保育主任が対応する。特定保育料は手厚い保育、専門性のある保育を行うために使用すること、令和4年度より保護者会費としていただくのではなく、実費分だけいただくことを再度伝えた。また来年度の実費分の料金・特定保育料について

プレゼントは無くさないで欲しい。保護者会総会の後、同意書の提出について声をかけられたのが、嫌だといっている保護者もいた。」など口頭で話される。

(12/16 保護者より口頭)

⑨ 子どもを介しての連絡はやめてほしい

保護者より、「子どもを介して保護者に連絡するのはやめてほしい。」との電話あり。夕方保育士から子ども達に向けて「明日は私達が勉強会（園内研修）をするので、13時までの迎えができる時をお願いします」と話しをした。迎えにきた保護者より子どもから「明日は早迎えだよ！と言われ、自分たちは迎えに行けないことを申し訳なく思う。今までも園に対して思うことが多々あったが我慢してきた。今後、保護者への連絡事項は子どもを介して行わないで欲しい。これはクレームです。」と担任が話しを受ける。(1/15 保護者より口頭)

⑩ コロナウイルスに感染した件

クラスで陽性者がわかり子どもが濃厚接触者になる、PCR検査の結果陽性が判明しそこから家族も順次陽性になった。子どもが感染した時に、もっと園が詳細を伝えるべきではなかったか。(濃厚接触者確定後、休日もあり園との連絡がメールでのやり取りになり、不安になった)親も1ヶ月近く仕事を休むことになり、上の子も外に出られず、園のせいで感染した、どうしてくれるのだという内容のメールが園に届く。(2/24 保護者よりメールで連絡)

は、後日動画配信・文書で案内を行うことを説明する。クリスマスプレゼントに関しては保護者に負担がかからない程度で行うことを併せて伝える。継続書類は後日ご提出いただいた。(12/16 解決済)

園長・副主任より謝罪する。保護者より「自分の職場では時間外に研修をする。研修があるから利用者さんは帰ってくださいとは言えない。職員研修をしているのに、この程度なのですね。」と言われる。改善点として迎えの協力は今後園からの一斉メールで行い、子どもを介しての連絡は行わないことを伝える。(1/15 解決済)

園の対応として、個人を特定するような情報は出さないこと、お子さんが濃厚接触者になり、園医によるPCR検査を速やかに行ったこと、その後担任からの手紙、動画も配信するなど園としてもできる限り対処したことをお伝えする。また、集団生活では実際に対策をしても防げない現状もあること。今後も感染症が流行る時期の登園は、各ご家庭で話し合い登園させないという判断(登園自粛)も検討して欲しいことをお伝えした(園長対応)。

最後は保護者より「ひどいことを言ってすみません。」との謝罪があった。全家庭にメールで、園としてのコロナ対応を更に周知した。

(2/25 園長と電話で話す 解決済)

以上