

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 5 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 4 年 4 月～令和 5 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 こどもが心配するようなことを本人の前で言わないでほしい</p> <p>担任から「9時～17時まで排尿がなかったので膀胱炎にならないか、健康を害さないか心配している、病院受診する機会があればその際に聞いてもらえないか」と迎えに来た祖母に伝えた。翌日母親から、「本人の前でそのようなことを言われて娘も気にしている」と、憤慨していた。（4歳児保護者より電話連絡、5/11）</p>	<p>担任より、こどもの前で病院受診を勧めたことへの配慮不足を謝罪する。保護者はその後病院を受診し医師より「長時間排泄を我慢している状態はよくない、園では個別対応が難しいので、まず家庭でトイレトレーニングしてください。園では紙おむつで過ごすのが望ましい」と言われたと話をされる。保護者からの報告を受けて、園と家庭とで今後、連携を図り、トイレトレーニングを進めていく方向で話しをする。（5/11 解決済）</p>
<p>② 特定保育料（2,000 円）や給食費が高いことに納得ができない。登園時間について。</p> <p>（ア）特定保育料が高い、習い事している訳ではないのになぜ払う必要があるのか知りたい。</p> <p>（イ）給食費が高い。せめて祝日が多い月は（月 1 回）お弁当の日を無くしてもらえないか</p> <p>（ウ）仮園舎で駐車場が遠くなったので 9 時までの登園を緩めてもらえないか。</p> <p>（5 歳児、2 歳児保護者より口頭にて、5/24）</p>	<p>主任が対応する。</p> <p>（ア）特定保育料の中には子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。特定保育料の導入に際しては、令和 3 年度 12 月、保育所利用継続書類提出時の添付文書、重要事項説明書等で計画をご説明した。</p> <p>（イ）鹿児島市と当園の給食費単価設定、鹿児島市</p>

	<p>給食基準単価：月額 7,500 円(内訳：主食費 3,000 円、副食費 4,500 円) 錦ヶ丘保育園給食費月額 8,500 円 (内訳：主食費 1,500 円、副食費 7,000 円) を比べた額や当園で使用している食材、給食の方針について説明した。</p> <p>(ウ) 仮園舎での生活でご不便をおかけしている点をお詫びする。9 時まで登園に関してはお子様がスムーズに保育活動に移行するための目安であり強制ではないことをお伝えした。9 時を過ぎる場合にはアプリやお電話にてお知らせくださいと併せて話をした。</p> <p>(5/30 口頭にて対応。重要事項説明書への同意は得られなかったが、請求分に関してはお支払いいただく旨を確認する)</p>
<p><b>③ 特定保育料 (2,000 円) に納得できない</b></p> <p>重要事項説明書への同意が得られていないことについて副園長より声かけ。保護者より、「昨年度まで徴収していない特定保育料月 2,000 円に納得できない。全園児から 1,000 円ずつ集めるのなら納得いくが、3 歳以上児だけ保育料が無償化になったからと言って徴収するのは納得できない。」との内容。</p> <p>(4 歳児、2 歳児保護者より口頭にて、5/25)</p>	<p>5/25 副園長が対応する。特定保育料の中には子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。配置に関しては特に 3 歳以上児に職員を多く配置していることと理由を説明した。</p> <p>5 月 30 日、迎えにきた保護者より「今後も特定保育料は変わらないのですよね？」との質問を受け、園の特定保育料の考えは、今のところ変更する方針はないことを伝える。</p> <p>(重要事項説明書への同意は得られなかったが、請求分に関してはお支払いいただいている。)</p>
<p><b>④ 3 歳児保護者より。重要事項説明書に同意できない。</b></p> <p>(ア) 給食費が高い、そもそも食べる量が違うのになぜ同じ料金なのか。</p> <p>(イ) 特定保育料が高い、他園でこんなに高いところはない。</p> <p>(3 歳児保護者口頭にて、5/19)</p>	<p>5/21 園長、副園長で面談を行う。</p> <p>(ア) 給食費に関しては、鹿児島市と当園の給食費単価設定を比べた額や当園で使用している食材について説明し、給食費の値段設定の根拠を説明した。また 3 歳以上児はそれぞれの食事量は異なるが、一人ひとりが十分に食べられる量 (おかわりなどで) を準備している。安</p>

<p>⑤ 4歳児保護者より、午睡時に担任が爪を切った点・園長に取り次いでもらえなかった点について</p> <p>10/28 4歳児保護者より「本人から昨日、『担任が午睡時に爪を切った。深爪になっており痛い』という訴えがあった。何故切ったのか、今後は教えてくれたら家で切るようにしたい。」との電話。</p> <p>10/29、12時頃再度電話あり。「園長を。」との申し出であったが不在のため、副園長で対応する旨を伝えた。その後すぐにこども園園長に保護者より連絡が入り、副園長が園長への連絡を取りついでくれない、副園長が職員をかばって嘘をついているのではないかという苦情がある。</p> <p>(4歳児保護者、電話にて10/28、10/29)</p>	<p>心安全な食材、調味料にこだわっていることは伝えた</p> <p>(イ) 特定保育料の料金設定根拠を説明し、子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。</p> <p>(重要事項の同意はしないが、月の請求分は口座から引き落として良いとの同意を5/21口頭で確認した)。</p> <p>10/28 園長、副園長より担任にも確認を行うが「切っていない」とのこと。他職員の情報からもその時間は保育室におらず、別部屋で研修を受けていたことがわかる。保護者へもそのような事実が確認できなかった旨を報告する。</p> <p>10/29、15時頃、こども園園長、保育園園長と母親、祖母で面談を行う。園長へ早急に取り次がなかった点に不安や不信感を募らせる要因になったことなどを謝罪し、今後はこのような事態にならぬよう信頼関係回復に努める旨を話す。</p> <p>11/2 久しぶりの登園、副園長、担任がご心配・不安を与えたことを祖母に再度謝罪、「今後も安心して預けられるようお願いしたい」と言われた。</p> <p>(11/2 解決済)</p>
---	---

以上