

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 5 年 4 月～令和 6 年 3 月付の認定こども園錦ヶ丘プラスに寄せられた相談・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 5 年度特定保育料(2000 円)に納得できない</p> <p>(ア) 特定保育料の 2000 円が高すぎる。</p> <p>(イ) 特定保育料を導入する前にもう少し丁寧な説明が欲しかった。</p> <p>(ウ) 『同意します』でしか電子返信が出来なかったため、『同意しません』でも返信できるようにしてほしい。</p> <p>給食費は食材や調味料にこだわっており、子どもにとっても良いものなので納得している。</p> <p>(5/2 5 歳児、3 歳児保護者 口頭にて)</p>	<p>アンケートにて重要事項説明書への同意が確認できなかったため、副園長から声をかける。話を聞くと同意が出来ない理由がいくつかあるようなので、5/10 園長・副園長・主任で面談。</p> <p>(ア) 国の職員定数より多く職員を配置していること、多様なお子様への配慮、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に充当していることを説明した。併せて、現時点で減額することは考えていない旨を伝える。</p> <p>(イ) 園の継続利用書類提出時に園の方針、特定保育料、給食費などは書類をお渡ししていた。また、重要事項説明書配信時に内容を詳しく説明した動画を添付し、継続利用には重要事項説明書への同意が必要であることを説明した。そのうえで園を継続利用する判断をされたが重要事項説明書への同意はされなかった。</p> <p>(ウ) 来年度は『同意しません』の選択肢を加えるか検討する。</p> <p>(特定保育料の意図に同意はしないが、支払うことには合意した。)</p> <p>(5/10 解決済)</p>

②保護者の駐車マナーが悪い

「玄関前ロータリー駐車場で5分くらい携帯を触って車を動かさない保護者がいる。自分も車を停めたくて待っていたが、迎えに行かずに携帯を触っているのは込み合う駐車場で非常識ではないか」と相談。その翌日も「同じ保護者が駐車場で携帯を触っている」と相談あり。

(5/17 2歳児保護者 口頭にて)

③嘔みつきの報告に納得がいかない

お迎え時、「何も理由なく嘔んでしまった」と保護者に伝えると「降園時に“何の理由もなく友達をかんだ”と言われたが、何の理由もなく嘔むことはあるのか？何かしらの理由があるのではないか？」と問い合わせがあった。

(8/10 2歳児保護者 電話にて)

④怪我の説明が不十分で不安に感じた

お迎えに来た時に膝に擦り傷があり、保育士に聞くと「裏山の方で転んだんですかね」と言われた。園で骨折したこともあり、見守りを強化するなどの対応策を聞いたが、怪我の状況を把握していないことに不安を感じた。

(10/3 2歳児保護者 口頭にて)

未満児クラス保護者より送迎時に話を聞く。副園長が対応。当該保護者には「駐車場が混み合う時間帯なので送迎が済んだあとはなるべくお早めにお車の移動をお願いします」と伝える。

その後、全家庭に『送迎後は速やかに車の移動をお願いします』という旨のお知らせを配信した。

(5/19 解決済)

お電話にて園長が話を受ける。室内ビデオで確認したところ、ブロックで作った作品を壊され、怒ってかみついたことが判明。お迎え時に誤ったことを伝えてしまったことを謝罪し、事実を説明した。その他、本児の園での姿に不安に思っていることや相談したいことがあったため、8/12 園長・担任で面談。

再度謝罪し、家庭での心配事など話をする。発達上嘔みつきが起こる年齢でもあるが今回の件に関しては本児なりにしっかりと理由があったことを確認もせず伝えてしまったことや園での対応（本児への声掛けの仕方）を伝え、共有した。

(8/12 解決済)

お電話にて副園長が話を受ける。ご心配をおかけしたことを謝罪するとともに状況を詳しく聞く。担任に確認し、怪我の伝え方がどうだったかなど聞き取りを行った。怪我の瞬間を誰もみた職員がおらず、曖昧な返答をしてしまったとのこと。翌日もう一度謝罪。保護者より「以前、骨折した際に見守りの体制を強化すると話していたが本当にできているか不安になったので今回話をさせてもらった。」とご意見をいただく。対策として①園庭ではエリアごとに大人が分散して見守りを行うこと②職員には状況が分からないときには「お調べ

<p>⑤個人情報に配慮し非公開。</p> <p>⑥職員の対応に不満を感じた (ア) 便をしていることを伝えると、脇を抱っこして汚いものを扱うような態度をとられた (イ) 迎えに来た時、棚の上にのせて渡すような場面があった。座位が安定しない時期だった。 2件とも同じ職員だったため、相談した。 (11/24 0歳児保護者 口頭にて)</p>	<p>して後日伝えます」と伝えることを周知した旨を説明する。 (10/4 解決済)</p> <p>個人情報に配慮し非公開。</p> <p>送迎時に副主任が話を受ける。翌日、副園長・当該保育士が電話で謝罪。 園長・副園長で面談を行う。</p> <p>①一人ひとりの子ども達への丁寧な関わりを意識した声かけ・保育を行なうよう園内に周知する②こどもの人権をテーマにした園内研修を行い、職員ひとりひとりが保育場面で実践できるよう管理者側も振り返りを行うことを伝えた。また、当該保育士にも内容を伝え、今後気を付けるよう話をした。 (11/28 解決済)</p>
--	---