

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 2 年 12 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 31 年 4 月～令和 2 年 3 月付の 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家の近くにも保育園はあるが、この園が良いと選んで校区外の錦ヶ丘保育園にこどもを通わせている。こどもの進学先の小学校と保育園の発表会の行事の日程が毎年重なっている。3年前から毎年日程を変更してほしいと相談していたが、今年も日程が同じだ。この小学校に通う園児はわずか数名かもしれないが配慮が足りないのではないか。小学生兄弟児の行事にも配慮して保育園の行事を計画してほしい。（2家庭より相談、令和 1 年 7 月 28 日）</p>	<p>① まずは主任がお話を伺い、2019 年 8 月 27 日に、相談者である 2 家庭、櫻田・園長で話し合いを行う。相談内容をもう一度聞かせていただいたのち、園側の経緯をご説明する。</p> <p>①小学校の行事予定が公になる前に保育園の年間行事日程は計画していること（前年度 2 月）、②例年 11 月第 2 土曜に発表会を行っており、途中から該当小学校の行事日程が変更になり発表会と重なることとなったこと、③第 2 土曜以外の開催となると兄弟児の小学生も発表会を観覧することになるが、会場に限りがあり受け入れが難しいこと、④決して当該小学校に進学する園児数が少ないために軽んじているわけではないことをご説明する。</p> <p>12 月の第 2 週に行事日程を移動した場合、今度は当該小学校の別の行事と日程が重なるが、一部のみ見学すればよい行事だということで、日程変更を検討することで合意する。ただし、年度初めにすでに保育園行事の日程については全家庭にご案内し、都合をつけてく</p>

<p>② 迎えの際に孫が泣いていた。その時の保育士の声掛けが、祖母の不安な気持ちに寄り添わないものであった。孫の様子を丁寧に見てほしい、孫の様子を詳しく教えてほしい。(令和1年12月20日)</p>	<p>ださっている方もいることから、全家庭にご案内して賛同が得られた場合に変更する案で合意。9月14日、全家庭に日程変更を連絡し承諾されたため、当年については行事の日程を変更した。後日相談者からは感謝の言葉をいただく。(9月14日解決)</p> <p>② 副園長が電話にて相談を受け付ける。その場で担任に事実関係を確認し、担任から電話連絡をする。不快な思いをさせてしまったことにお詫びをし、当該時の様子を詳しくお伝えする。担任の説明に安心し納得される。(同日解決)</p>
---	--

以上