

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 4 月 1 日

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 脇黒丸陽一

令和 2 年 4 月～令和 3 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します。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>(1) 職員の対応に関する苦情</p> <p>餅つき大会の活動中、バス運転・営繕担当職員がホースで水を流しながら作業をしていたところ、後方から急に園児が職員の臀部を蹴る。職員は振り向きざまに園児に水をかけた。その後、職員より担任に報告。園児本人に、事実を聞くと、臀部を蹴ったこと、しかし謝ることが出来なかったことが確認できた。保護者に園での出来事を報告。また、翌日別の保護者から、放水された園児に対し他の職員が服が濡れていることに気づかなかったことに対してのクレームの連絡があった。</p> <p>(令和 2 年 12 月 9 日)</p>	<p>(1) 対応</p> <p>翌日、園児が職員に謝り、職員も水をかけたことを謝罪する。保護者も来園され、職員を訪ね、園長同席のもと直接園児の行動を謝罪され、和解する。園長は、職員にどのようなことがあっても子どもに対して放水することはあってはならぬことで、人権意識を持って園児に対応するよう口頭注意する。また、園児が水をかけられ服が濡れていたことに、学年部の職員や他の職員が気づかなかったことに対し、細やかな見守りを行うよう指導する。(第三者委員への報告済)</p>
<p>(2) 職員の対応(保育士)に関する苦情</p> <p>平成 3 年度保育説明会で保護者から運動会後の振替休日登園について苦情あり。園児は 1 号園児で、当日、振替休日預かり保育を希望した。事前に出欠席アプリで利用を登録していたが、それを職員は把握せず、確認の行き違い有り。保護者は預かり保育のつもりで連れてきたが、把握していなかった職員は、子どもの前で「連れてきたから仕方ないです。預かります。」と発言。母親はこのような発言に対しすでに話の内容が分かる子どもの前では不適切であると苦情を述べられる。</p> <p>(令和 3 年 1 月 16 日)</p>	<p>(2) 対応</p> <p>理事長、園長、副園長、事務担当と保護者面談し、指摘を受けた園側の発言は、保護者や園児に対し配慮に欠けていたことを謝罪する。制度の理解不足の職員がいたことも併せて謝罪する。今後、職員に対して制度の理解を図るとともに、相手の側に立ち失礼のない発言や対応をするよう指導する。(第三者委員への報告否)</p>

(3) コロナ禍における親子遠足のプログラムについての苦情

保護者から電話連絡有り。親子遠足でコロナ禍の中で年長はなぜ野外でのカレー作りなのか、工作でもよいのではないか。また、遠足は吉野公園でもよいのではないか。

(令和3年2月17日受)

(4) 令和3年度通園バスの運行計画について

令和3年度のバスルートや園の活動について、保護者から相談あり。

① ルートが遠回りだったり、乗らない区間が長かったり、また、今後入園する園児のためにルートを変更しないというのはおかしい。少しでも経済的に運行して、できるだけ早く着いて園児の遊ぶ時間にあてて欲しい。

② 年少以下の子ども達は運動会に参加せず、子どもの発達を見ることができない。また、園外保育もなくなり、従来のように弁当を持参し水族館や都市農業センターに出かけて欲しい。

③ 服装が自由になったことも納得していない。

④ 給食費が高い割につぐ量が少ない。一斉に食べないのでおかわりできない園児がいる。

⑤ 建て替えについて、『ましゅまろはうす』は昨年建設したばかりで壊すのはおかしい。園舎のトイレも昨年設置、新園舎に再利用できないのだろうか。また、新園舎建設中に園庭ののほら園を使えなくなるのは困る、なくさないで欲しい。

(令和3年3月22日受)

(3) 対応

青少年研修センターと連携して遠足を計画した。カレー作りに関しては、会場並びに食事をとる場所もソーシャルディスタンスを取りながら対応できるとセンター側から回答を得ていることを説明する。複数の保護者に説明するも納得を得ず、プログラムの変更を希望される。センターと協議し変更を決定し、ニュースポーツや野外観察に内容変更する。日程・会場は変更せず予定通り行う。その後、実施後も保護者からはクレーム無。

(第三者委員に報告否)

(4) 対応

① 保護者からのご意見も聞いて園でも協議の上ルートを決定、今後、転園してくる園児のことも想定して地域の園としての設定でもある事、ご理解いただくように説明。

② 年少以下の運動会については、発達段階等も踏まえ職員で話し合い決定し、園庭での運動発表の場等を設けたい旨説明、園外保育については、従来のようなバスでの園外保育は、実施しない事、日常の保育を充実、近隣への園外保育は計画し、実施することを丁寧に説明、ご理解いただく。

③ 制服代が負担になっている保護者もおおり、制服を園で統一する方針をあらためている事を丁寧に説明、ご理解いただく。

④ 給食の配膳やおかわりの状況を担任等に確認、子どもの状態に合わせて給食も与えている状況も丁寧に説明、ご理解いただく。

⑤ 『ましゅまろはうす』は今後も継続利用。衛生用品については、新園舎では利用できないが、リサイクル等を検討する余地はあることを伝える。新園舎建築は、駐車場で予定、のほら園等、子ども達の園庭活動には影響はない旨、丁寧に説明、ご理解いただく。(第三者委員に報告否)