

令和4年度苦情解決結果報告書

社会福祉法人 徳栄寺保育園
幼保連携型認定こども園
徳栄寺こども園
園長 多田 千代子

令和4年度の意見・要望につきまして下記のとおり報告いたします。

記

苦情件数 3件

- ①苦情内容 園から病院に連れて行った際、耳の後ろの打撲だったので脳外科でCTを取ったが、CTを受けることについて事前に保護者の承認が得られていなかった。

対応 相談者が被ばくについて日頃より気にしていることを知らず、医師からも特に保護者の同意書等求められなかったため、話の流れのままにCTを受けてしまっていた。その日は正担任が休みで、副担任が対応していたが、その態度についても納得がいかず、園長、正担任も話を聞き謝罪。

取り決めのあいまいさが招いた出来事でもあったので、受診時の引率の際には必ず保護者に問診以外の検査をすることになった場合どうするかを事前確認するよう職員に周知した。

②苦情内容 職員の態度について（しゃべってばかりいる・保護者に気づいてくれない（無視されているというようなニュアンス）・特定の保護者とは長い時間しゃべっているのに、顔も見えてくれない）

対応 市へ苦情電話あり。該当日は通常を送迎者に加え、トライやるの中学生が来ていたこともありざわざわとはしていたが、門の担当の職員は次々と園児を保護者に引き渡しており話をしている余裕はない。もしかすると勤務終了後の非常勤職員が話をしているのをみてしゃべってばかりと感じたのかもしれない。その日の当番職員が担任として特定の保護者と話をしなくてはならないことは多々あるが、もう一人の当番職員がフォローしたり、長くなりそうなときは他の人にかわってもらったりという対応をしている。
苦情があったことについて園内に周知

③苦情内容 16時や16時半お迎えの連絡を入れているのに、帰りのあいさつの時間（15時半ごろ）以降外で待たせるのはどうか、寒いのに

対応 市のこども保育課と監査指導課に電話あり。改善要求となおらなかつたらマスコミに通報するという発言あり。送迎時間は駐車場が混雑するため、早く引き渡せるよう外で待っていたが、ホールの中で待機するよう変更。中から出てくる分だけ引き渡しに時間がかかるので、駐車場所がなければ、やぎ園舎西側駐車場を利用することも周知した。