

公表すべきご意見・ご要望・苦情（令和4年度）

訴えのあった日	苦情の内容	経緯と対応
令和4年 9月28日 副園長受付	<ul style="list-style-type: none"> ・10月に令和4年度に本格導入したおむつのサブスクリプションサービスに納得がいかない。 ・サブスクリプションサービスについて、入園前に説明がなかった。 ・説明の態度が気に入らない。 	<p>サブスクリプションサービスについて、入園申請の前、入園決定後の説明会、入園式の後、5月の兄弟の個人面談の際、9月の入園直前面談に加えて、兄弟がすでに在園していることから、兄弟向けの説明告知を2度、兄弟のクラスを対象に試験導入をしているので希望者を募る際にも周知しており、少なくとも8回以上の機会があったことを説明し、さらに丁寧な説明をすることをお伝えした。</p> <p>また、保育上のメリットは大きいことを繰り返し説明した。丁寧な説明をしたがご理解いただけず、説明時の態度を理由に、兄弟の退園、10月の入園予定のこどもは入園しないのご意思があったため、保護者の希望を新発田市に伝えた。入園調整をするために、新発田市から保護者に連絡を入れたところ、翻意し、退園を希望したのではなく、退園させられそうになっていると訴えた。</p> <p>そのため、新発田市と協議の上、新発田市と保護者と三者面談を実施。再度、サブスクリプションサービスのメリット、説明の頻度について説明をした。父は納得し、契約を希望したが、母親は最後まで納得していなかった。そのため、年度末に解約の提案をしたところ、サブスクリプションサービスは楽だから解約したくないと言われ、その後も継続した契約となった。</p>
令和5年 3月6日 担任が訴えを聞き、園長が苦情として受付	<ul style="list-style-type: none"> ・保育料を払っているのに、こどもに給食を提供してもらえなかった。不適切保育である。 	<p>不適切保育という指摘があったこと、9月に苦情を訴えた同一の家庭であることから、新発田市に報告。新発田市からも保護者から話を聞くことになった。</p> <p>こどもに給食を提供しなかったのは、お迎えをお願いして待っている間の11時半から12時半までの1時間の間の事であった。当該の児童の体調不良が認められ、その間に、当該児童に水分補給のための水を与えようとしたところ、手で払って拒否をした。給食を目前においても興味を示さなかったことから、食べるに至らなかっただけで、提供しなかったわけではない状況を伝えた。年齢が0歳児であったために言葉での確認もできないことを伝えた。保護者からは、それであれば、事前に確認をすべきではないかとの訴えもあったが、最初に体調不良の電話（職場）をした後から、保護者の携帯電話に電話しても、応答なく、返答もなかった経緯を説明したが納得された様子ではなかった。</p> <p>新発田市からも、「体調を考慮すれば不適切とは言えない」との回答をしたが、これに対しても不服であり、話が平行線となったため、新発田市から転園を促されたが、保護者が断った。その後、保護者が苦情を取り下げた。</p>