

社会福祉法人 蓮花苑 令和4年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ学園

1	時期	令和 4年度 毎月の「子ども会議」より
	苦情の内容	・ゲーム、テレビ、パソコンの使用ルールについて（使用時間、使用の順番、使用頻度、ルールを守らない児童に対する苦情等）
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・概ね毎月各ホームにて「子ども会議」を開催。子ども達からの要望に対して、各ホームごとにルール等を定め、心地よく生活出来る事を都度確認してきた。コロナ禍等で制限させられる生活が続いてきたこともあったが、個室での生活を必要となった生活の中で、様々な工夫で対応を試みた。
2	時期	令和 4年度 毎月の「子ども会議」より
	苦情の内容	・各ホーム生活内での苦情等（お部屋が整理されていない。幼児達が騒がしい。トイレが汚れている時がある 等）
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・各ホームごとの子ども達構成によって、その内容は少しずつ異なるが、共に生活する事で心地よい状況がどう作られるかを確認・改善を図ってきた。幼児さん達については、それぞれの個性・課題もあることで、次年度のお部屋構成の際に変更をかける事とした。
3	時期	令和 4年度 1年間を通して
	苦情の内容	・新型コロナ禍での制限された生活が三年間続き、これまで行ってきた行事等がほとんど実施出来なかったことで、少しでも楽しい行事等を行いたい。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・社会情勢を確認しながら、また、施設内の感染状況を確認しながら、少しずつ小さなイベントの再開を行った。今年度は全体で飲食を伴うような機会は作れなかったが、ホーム単位や個別対応で、密とにならないような工夫での行事を行った。

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。
 ※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 5年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ 保育園

1	時期	令和 4年 9月
	苦情の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・運動会を土曜日に開催して欲しい。 ・運動会を全クラス見たい。 ・参加人数を増やして欲しい。
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	<p>運動会に関しては、コロナ禍であることから各年齢ごとの開催としている。</p> <p>人数に関しても限られた場所で感染対策をしての開催なので、現時点では無理であることを話す。</p> <p>土曜に開催に関しては、地域の少学校と同日になることを避け平日開催を行っていることを話す。また近年、気象異常から気温も高く演目の待ち時間を考えると学年ごとが安心安全であることを話した。</p>
2	時期	令和 5年 1月
	苦情の内容	<p>熱の対応について</p> <p>熱があるといわれて迎えに行ったが、家で図ると平熱だったことが複数回あった。</p>
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	<p>園では、入園当初にもご案内しているように熱が37、5度あると何かしら</p> <p>の</p> <p>体からのサインだと捉えることや集団生活の為感染症にも配慮し電話を入れさせて頂くことを丁寧に話しご理解いただく。</p> <p>また病気ではなくても疲れていたり寝不足だったりすることで、園に来ると</p> <p>発熱し やおいお子さんがいることや そのようなお子さんは自宅へ</p>
3	時期	令和 5年 2月
	苦情の内容	<p>発達が気になると面談などで担任から言われたが、3歳児健診では様子観察でいいと言われたのに事あるごとに園からは発達についての指摘を受けるが私はどうすればよいのか。いつも言ってくる担任とは話をしたくない。(電話で受ける)</p>
	第三者委員への報告	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	<p>保健センターに問い合わせてもいいか母親から承諾を受け保健センターへ</p> <p>電話を入れ3歳児健診の様子を伺う。</p> <p>その結果、既に保健センターでもフォローが入っていることがわかり次の段階へ繋げていくための面談日も設けていることがわかった。</p> <p>母親に再度、内容としくみをはなし安心してもらい、お子さんが過ごしやすいようにしていけるように一緒に考えていきたいと思いますと話し納得して頂けた。</p>

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 4年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ萩山保育園

1	時期	令和 5年 12月
	苦情の内容	同じ園児に6回嘔まれたのは、安全配慮義務違反ではないか。再発防止の連絡が無いが、本部には報告が上がっているのか。東村山市役所にも相談している。と本部にメールが届いた。
	第三者委員への報告	有 ・ (無)
	解決策及び結果	かみつぎがあった時は、その都度謝罪し状況説明を行っていたが、本部に苦情のメールが届いた。再度母親に謝罪をしたが憤慨されている様子で、父親に伝えてほしいとの事だった。日を改め父親に謝罪と状況説明、今後の対策(グループに分けて活動をする。一時保育室も利用する等、別々の部屋で保育する)を伝えた。小平市役所にも連絡を入れ、苦情内容と状況を伝えた。(今後は小平市と連携して対応していく事になった。)東村山市と保護者はメールでやりとりを行っており、市の方から状況説明と今後の対策についてしっかり保護者に伝えてくれた。対応後は保護者から要望がないので、この件についてはひとまず終了する事になった。
2	時期	令和 5年 1月
	苦情の内容	登降園時の際、保護者の車の駐車の方法が危ないと団地の方から苦情があった。
	第三者委員への報告	有 ・ (無)
3	解決策及び結果	すぐに、現場を確認した、その時は特には気になることはなかった。対策としては、子どもの受け入れ、受け渡しを速やかにおこなうようにした。コドモンにて(保護者メール)、車の止め方のルールをお願いを配信した。また、朝、夕の見守り隊のシルバーさんにも声をかけ速やかな移動をお願いした。その後は、特に苦情はなかった。
	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
解決策及び結果		

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。
 ※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める

社会福祉法人 蓮花苑 令和 4年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ第二桜が丘 保育園

1	時期	令和 4年 4月、8月
	苦情の内容	4月に1歳児クラス保護者から、8月に2歳児クラス保護者から新型コロナウイルスの感染で、クラス休園に加えて登園自粛をした。自粛をした期間の保育料の返還が無いが、他の園ではあったりする。対応が違うのはどうしてないのか。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	保育料については、当園措置の場合、東大和市の措置の通り保育料の返還について行っている。東大和市は自粛した際の保育料の減額清算はなく、休園した間の保育料を減額返金しているため、自粛分の保育料返金の対応はとっていない旨を説明した。保護者からは、理解したとの返答を得た。他の保護者にも同様の内容について伝え、他保護者から要望等はなかった。保育料減額清算までに時間がかかるので、東大和市の手続きの流れについて園だよりで伝えた。また本部と相談し休園の際の保育料減額分は、現金で返金の対応をとった。
2	時期	令和 4年 4月
	苦情の内容	2歳児保護者から、園での給食について、何を食べたか食べなかったか食材などを知りたいので、全て育児日記に記入して知らせてほしい。
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	育児日記の記入は、全ての食材を詳細には記入せず、分量を記入することになっている。調理方法によっても、同じ食材を食べたり食べなかったりもするので、気になる食材等を伝えていただければ、降園時などに、口頭でお伝えする。全ての食材を毎日記入する対応はできないが、食べやすい献立などもお伝えできることを説明したところ、理解納得をした。しばらくは、食べた食材について聞いていたが、その後は保護者も食材に執着して尋ねてくることはなくなった。
3	時期	令和 年 月
	苦情の内容	
	第三者委員への報告	有 ・ 無
	解決策及び結果	

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める