

## 苦情等解決報告会議 報告

日時	令和5年6月21日(水)14時より15時まで		
場所	当法人会議室		
出席者	第3者委員	石井邦子	(川上地区民生児童委員)
	第3者委員	浜松豊子	(元川上地区民生児童委員)
	苦情解決責任者	大江暁子	(園長)
	苦情受付担当者	新名雅世	(副園長)
	苦情受付担当者	坂田千夏	(子育て支援センター長)
	妙徳福祉会理事、監事	複数人	

### 報告等の経過

14時、出席者全員により報告会議を開始する。苦情受付担当者が苦情等の内容と相談の経過、相談結果を報告し、苦情解決責任者から苦情解決の報告を、その後第3者委員から質問と意見、助言を受けるという形で会議を進めた。

### 苦情解決責任者から

令和4年度中の苦情等受付件数は1件であった。

#### 1. 令和4年度受付番号1について (R4, 5, 11 受付)

##### 苦情受付担当者から

保育支援事業費補助に伴う障害児保育事業の関係書類となる診断書を保護者A氏にお願いしたところ、次のように質問があった。

- どういった文言、内容の診断書が必要なのか、例えば療育回数、内容、期間など…、何を書いてもらえばいいのか。
- 療育に通っている証明とは、いったい何をどう書いてもらえれば証明になるのか。園が必要ということで、私が必要だから意見書をもらう訳ではないので理解できず、医師に説明できない。
- 使用目的を記した文章を提示してほしい。(主治医に伝え、共有するのに一番確実と考えるから)
- これらの診断書を提出し、加算を受けられた場合、療育に通っている子たちは、園でどのような環境が整うのか。通院証明を求められたからには知っておきたい。
- 園が必要とする書類は揃えるつもりだが、理解できない点は解消し、納得して準備しようと思うのでこれらの点を確認させてほしい。

#### 2. 苦情解決責任者から

保護者A氏に対し以下の点を説明し、理解を求めた。

- 当園は障害の有無やその重度軽度のかかわりなく利用する園児全体の処遇改善を図るための補助金を受けており、障害認定を受けた乳幼児の受け入れ事業を行っていること
- この障害児保育事業に資することを目的として提出を受けた診断書を市担当部署に提出し、これ以外の目的に利用しないこと

以上の文言を付した診断書用紙を用意して書類をお願いした。保護者A氏にご理解いただき後

日診断書の提出があった。

### 3. 第3者委員から

特に質問意見なし

### 4. 最後に

今までの障害児保育事業の関係書類は作業療法士や言語聴覚士等の意見書で可能であったが、2022年度から診断書の提出を求められることとなった。検査した作業療法士や言語聴覚士等の評価ではなく、専門の医師の診断によって対象かどうかの判断をすることになったためであるという保育課からの説明であった。

意見書ではなく、より詳しい個人情報である診断書をお願いすることについては慎重にならざるを得ない。今まで必要でなかった書類でもあり、対象かどうかを判断するためのもの、本児に直接利益があるためではなく、園児全体の処遇に利するためのものであるから、保護者の理解は得られにくく、園への信頼が不可欠である。

今件は説明に対して、不承不承ではあるけれども園のために了解していただいた様子がうかがえる。障害児保育としての枠組みでの事業であるために必要な手続きではあるが、このような枠組みなく一体的ですべての園児が手厚い処遇を受けられる保育支援事業となることが理想であるとも話し合った。

今後も第3者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者が職員とともに苦情や要望に対して真摯誠実に対応し、利用者の気持ちをしっかりと受け止めて、より強い協力信頼関係を作り上げることが重要である。特に職員一同が保護者の変化に気づけるように心がけ、サイレントクレイマーの状態にならないように積極的なコミュニケーションが最重要であると確認、15時終了する。