

平成 23 年 9 月の苦情②

苦情内容
申請日
2011/9/13
内容
<p>園児の祖父母が、大変不愉快な表情で来園。園長が対応した所「今年度の保育料について、昨日息子と話していたら、予想していた額より高額である事に気付いた。」との事。</p> <p>市役所に問い合わせに行ったら、対象となる書類が未提出のまま現在の保育料が決定していた。保育料決定額については、決定通知書発行後(年度初め)30日以内に異議申し立てがなかった場合は保護者納得の上で、保育料が納入されていると判断される。</p> <p>また、今回の場合はすでに異議申し立て期間を大幅に過ぎていた為、今になって過払い分を気付いたとしてもその要求には応じられないというのが市役所の決定であった。</p> <p>しかしながら、その後祖父は何度も園を訪れ「対象となる書類は確かに、自分が園に持参したのだから、園の方に手違いが無かったか・・・」を問われた。</p> <p>早速、職員会等でも話し合ったりしたが、かなり前の事であり明確にすることができなかった。</p> <p>その後も祖父は何度か来園し「該当書類は確かに園に出したことを主張し、当件について何らかの解決を望んだ。</p>
要望
<p>・園に対して、書類の事務手続き及び対応の 不手際についての改善を求める。</p>
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否
解決・改善
解決日
2011/10/20
経過、結果
<p>保育料に関しては、市役所との直接の対応である為、市にも相談に行ったが保育料の還付はできない、決定は変わらない。</p> <p>園として、保育料に関する書類の扱いや預かりに関して、持参書類の内容を十分確認し、書類の受付等のチェックをより綿密に行い、書類の取り扱いに関しては十分注意して行う事を再確認した。</p> <p>今回の相談に関して、スムーズな対応ができず、期間がかかってしまったことを反省し、相談者に対し謝罪した。</p>