

### (3) 児童福祉

#### 事例1 保育園の対応に納得できない

##### 【苦情申立て内容】

子が通う保育園（以下「園」という。）は「園児が発熱した場合、一度保護者に連絡し、その後様子を見て、熱が下がらないときはお迎えを要請します」と説明したにも関わらず、子が発熱した際、一度目の連絡でお迎えを要請し、申立人は困惑しました。

申立人は、園から「子の発熱時は早急にお迎えをすること、また、園のルールを順守できない場合は転園を検討してほしい」と記載された通知書を渡され、脅迫されたような気持ちになりました。

また、園は、園における個人情報の利用について、目的外の使用、第三者への提供はしないと説明し、申立人も了承していました。しかし、園から暑中見舞いが郵送され、申立人は個人情報の目的外の使用であると思いました。また、園の法人弁護士に申立人親子の個人情報が共有されていたことを知り、申立人は第三者へ提供しない約束が守られていないと思いました。

申立人はこれらの保育園の対応に納得がいかず、苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

##### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

園の回答では、園には申立人が訴えるような「発熱時は一度保護者に連絡し、その後様子を見て熱が下がらないときにお迎えを要請する」とのルールはありませんでした。申立人がなぜそのようなルールがあると受け止めたのか、園では理由が分かりませんでした。

通知書については、申立人が子の発熱時にすぐにはお迎えに行かないと明言し、また、申立人が園に提出していた保護者、災害時代理引取り人の情報を消去してしまったため、園では子の安全な保育を確保する責任を果たすことができないと考えて通知したものでした。

暑中見舞いについては、社会慣習上の挨拶であると考えられますが、園から保護者への個人情報の取扱いについての説明に加えた方が良いのではないかと思いました。また、園の法人弁護士は、その職務から第三者には該当しないものと考えられます。

本件調査では、申立人は仕事に復帰したばかりで、子の発熱時のお迎えに常に不安を感じられていた様子がうかがわれました。また、園も申立人が不安に思う気持ちに配慮した対応をしていたと福祉オンブズマンは思いました。申立人と子にとってより安心できる保育が実施されることを福祉オンブズマンは願っています。