

## 意見・苦情・要望について

発生年月日	苦情・要望内容	苦情・要望の解決内容
●令和元年度（2019年度）		
令和元年5月	園外保育見直しに対する意見… 岐阜県大津市で発生した事故を受けて園外保育の見直しを行い、その期間中歩行での散歩を中止する点について、 ①現状園外保育についてどのようなリスクがあると認識しているのか、私見としてしっかりと対応して頂いていると思っており、今回の対応は過剰ではないかと思っている…等、6点の意見をいただく。	徒歩圏内の散歩ルートを主任・幼児リーダーとで改めて確認し、危険個所のチェック及びルートの変更について協議した。保護者には園だよりや連絡帳アプリを通して、現在の園としての考え方を伝え、理解を求めていった。
令和元年12月	クリスマス発表会前日に保護者から担任に質問があったが、その時の対応について不信感を感じたという指摘を受ける。	しっかりと指摘を受け止め事実確認を行い、職員間で改良点を共有し今後の対応を見直していくと伝えた。
令和2年1月	リハセンターの巡回相談の了承を得るために保護者に話をすると「担任から今まで本児の発達に関して話がなかった」「園としての対応としていかがなものか」と苦情を受ける。	園児の日常の様子について担任から話がなかったことを謝罪。改めて該当園児の様子を丁寧に伝え、まずは保育参加をし、該当園児と同じ学年の様子を見学することとなる。園児の発達に関しての内容を伝える際は、担任より、面談などの時間を設けてきちんと伝えていくよう周知した。
●令和2年度		
令和2年5月	慣らし保育が終了し、通常保育になったにも関わらず、食事量・ミルク哺乳量共に増えず、生活リズムが安定しない為早お迎えに協力できないかという趣旨の個人面談を別途設ける。母は今更仕事のシフトは変えることは出来ないこと、慣らし保育の時に伝えて欲しかったと苦情があった。	帰宅後の生活の改善案を具体的に伝え保護者のできる範囲での目標を一緒に定めていった。園としての考え方(食べない・飲めないお子さんは、生命の保持が難しいため、長時間の保育時間にするのは難しい)は変わらないことも伝えた。慣らし保育は慎重に進め早期に問題点に気づき、生活リズムの安定について話し合うべきだった。
令和2年7月	登園時、保育室に入っても誰も対応してくれる保育士がおらず、受け入れ態勢はどうなっているのかと指摘を受けた。コロナ対策のために登降園の仕方が変わるの理解できるし協力するが、延長保育を申請しているうえで登園しているので、必ず受け入れて欲しい。	正規職員が園庭・駐車場を見渡せる掃除を行い、常に駐車場を確認していく。登園する際はすぐに受け入れられるように職員間で連携を取り、安心して園に保護者が預けることができるようにしていく。
令和3年1月	※コロナウイルス感染症陽性者が判明したことにより、臨時休園となる。 ・自身の子は濃厚接触者になるのか ・PCR検査をすることになるのか ・閉園期間はいつまでなのか ・陽性者の情報が聞きたい ・子どもの習い事は行っても良いのか等、連絡帳アプリ・直接電話にて質問があった。	濃厚接触者の判断に関しては保健所がすること、園内外の清掃と除菌作業を入念に行っていること、今後についても保護者の方へ正確な情報提供ができるよう、行政との密な連絡作業と情報収集にも力を注いでいると連絡帳アプリを通して伝えた。
令和3年1月	コロナウイルス感染症の感染者が誰なのかを教えて欲しい。(職場から連絡するように言われているとのこと)	園長より、保護者の職場に確認をしたところ、開示の必要はないことが判明。該当の保護者には、職場の方より伝えて頂く。
令和3年1月	※休園期間終了後※ コロナに配慮し、子ども達にマスク着用を義務付けて欲しい、パーテーションを設置してほしい等の要望があった。また子どもが歌う歌についての考え方を園長に対して設問することがあった。	園として今後どのようにしていくかを検討することを伝えた。今までとは違い、コロナという新しい状況に対してどのように対応していくかを、園として十分に検証し、実行する内容は周知していく。