

## 意見・要望・苦情について

【令和2年度】

社会福祉法人コスモス福祉会  
大曽根コスモス保育園

= 2月 =

### 【概要】

園の決まりとして、入園前の説明会や入園のしおり（重要事項説明書）ではお伝えしておりますが、発熱時園からの連絡の基準は、お熱が 37.5℃あり、時間を空けても再度 37.5℃以上の熱があった場合は“お迎えのお願い”の連絡をしていますが、納得して頂けませんでした。

### 【ご要望】

お迎えのお願いを連絡したところ、「38℃以上で連絡ですよね？」と言われ、「厚着して検温していないか？」「検温を定期的に行い、下がった場合は連絡をしてほしい」また、「水分だけ取らせてください」とのご要望がありました。

### 【園の対応】

上記概要の内容を説明した事と併せて、緊急事態宣言中でもあるためご理解頂きたいと、お話ししました。また、その他の事については、常時どのお子さんに対しても同じ対応を行い、水分補給は必ずしていることを伝えました。

= 4月 =

### 【概要】

コロナ初期の頃、保護者に対して登園自粛のお願いと併せて、自粛期間中も毎日の検温を欠席連絡時にアプリにお知らせ頂き、健康状態を共有出来るようお願いしておりました。

### 【ご意見】

毎日、体調の報告が必要でしょうか？体調不良時のみではいけませんか？という、ご意見がありました。

### 【園の対応】

お忙しい中でのお願いで大変恐縮ですが、コロナがどのようなウイルスか未知な現状で、在園しているお子様の状況を毎日記録に残させて頂きたいので（園だよりにより周知している内容）今一度、園だよりをご一読頂き、ご協力頂けると助かる旨を、伝えました。

### 【概要】

コロナ初期の頃に公園へお散歩に行く際は、近隣の方や他園などの児童がいないかを確認した上で、砂場のみで遊んでおりました。また、公園が目的ではなく、歩く事を目的にしたお散歩に変更して、毎日連絡帳アプリにてお知らせしておりました。

### 【ご意見】

日々の様子で公園に行かれていますようですが、昨今は公園封鎖・公園での遊びの自粛・三密が議論されている中で、どうお考えなのでしょうか？不安です。というご意見がありました。

### 【園の対応】

ご心配をお掛けして申し訳ない旨を伝えた上で、公園は上記内容通りの対応で利用できる時はしていましたが、コロナ禍のリスク管理として、貴重なご意見も踏まえた上で、暫くの間は公園で遊ぶことを控え、園庭遊びを積極的に取り組んでいくことをお伝えしました。

= 5月 =

### 【概要】

当法人は、保護者の方とのコミュニケーションツールを、全てアプリケーションで行っています。また、連絡帳を毎日送る際は、園の様子として、お子さんの該当クラスの保育内容や園での様子を1日に3枚（各クラスごと）画像添付しています。

### 【ご要望】

園での様子のクラス投稿の写真をいつも楽しみにしていますが、緊急事態宣言が発せられてから、投稿される写真が1枚しかないのが残念です。通常どおりの枚数を投稿していただけないかというご要望でした。

### 【園の対応】

保護者の方のお気持ちは受け止めますとお伝えした上で、“園からのお知らせ”で発信した通り、現在緊急事態宣言下で、保護者の方には4月から長期に渡り『登園の自粛』をお願いしているため、クラス投稿で楽しそうな写真を日々送ることで、自粛している保護者側の就労しながら家庭保育を強いられている複雑な環境下の状況にも、私たちは寄り添いたいため、引き続き当面間は写真の投稿を控えさせて頂きたい旨をお伝えしました。

= 8月 =

**【概要】**

当法人は、定員 60 名規模の保育園であるため、規模の大きな幼稚園や保育園さんと違い、行事時の DVD 制作や写真販売業者さんの価格帯には、毎度頭を悩ますほど、高価格を提示されてしまうのが現状です。“保護者への販売をしない”考えもありましたが、子供たちの姿を少しでも多くの保護者の方に見ていただきたい思いから、少しでも低価格で提供できる業者さんを探し、その結果として今の写真販売や DVD 業者さん（運動会・生活発表会）を利用しております。

**【ご要望】**

ファミリーフェスティバル（運動会）の動画撮影業者に、あまり自分の子供が映っておらず、うまく撮れていないので、業者を変えられませんか？というご要望がありました。

**【園の対応】**

概要の説明をさせて頂いた上で、現状は業者さんの変更が困難である点をご理解いただきました。また、もしいい業者さんの情報やご紹介などがあればお教え頂きたい旨を、お伝えしました。