

## 意見・苦情・要望について

### ●令和3年度

発生年月日	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和3年5月	運動会では保護者の応援を家庭でお一人の参加をお願いしたところ、他園も保護者二人の参加で開催しているため、保護者二人での参加にしてほしいと要望があった。	新型コロナウイルス感染対策の一環であることを丁寧に説明し、協力していただけるように再度お願いし理解していただく。
令和3年6月	個人面談のお知らせの手紙で「保護者二人で参加してもよい」といった内容で記載してあった為、保護者2人での面談を希望したが、「一人で参加してほしい」と保育園から言われた。手紙の内容と言っている内容がちがうと意見があった。	手紙の内容がわかりずらかった事を謝罪し、保護者二人で参加していただく場合の面談の意図を丁寧に説明し、コロナ禍の為、保護者一人での参加をお願いする。 二人参加する場合は、一人はZOOMでの対応も可能とすることを伝える。
令和3年10月	親子遠足を保護者の参加がなく、子どもだけの参加に変更したにも関わらず、姉妹園の大曽根コスモス保育園との交流は行うことは、無計画だという意見があった。	交流時の感染状況や、感染対策対策を丁寧に伝え理解していただく。また、どの行事もリスクや新型コロナウイルスの状況をみて判断して行っていることを伝え理解していただく。
令和3年10月	運動会前日に早お迎えのお願いをした。何時までになればよいか質問があった為、17時くらいまでのご協力をお願いした。17時に迎えにいったところ、まだたくさんのお迎えがいた。17時までに来なければいけないのではないかと質問があった。	17時前後に順次お迎えがあることを説明する。17時までのご協力をお願いするが、強制ではないことを説明し、伝えかたが不十分だったことを謝罪する。
令和4年1月	コロナ感染拡大防止策のひとつ	園内で幼児全員が常時マスクを

	<p>として幼児全員（全クラス）にマスクを常時着用してほしい。</p>	<p>着用するリスクを説明する。また、全ご家庭に強制することは難しいことを説明する。横浜市より全員着用するよう要望があった場合は着用することを伝え納得していただく。</p>
令和4年3月	<p>卒園式の際、卒園証書を受け取る時のみ表情が見えないためマスクをはずしてほしい。近隣の保育園でははずしていると要望があった。</p>	<p>コロナの状況をみて、意見を検討した。新型コロナウイルスが猛威を奮っていて休園になっている状況だった為、マスクは外さず対応することを説明した。マスクの着脱が難しい等、丁寧に説明し、外さずに式を行う事を説明し理解していただく。</p>