

〈令和3年度 相談・苦情等対策委員会〉

日時：令和4年3月14日（月） 10：00～



相談・苦情等一覧（幼稚園部）

No.	受付日	内容	対応
1	4/19	黄3⑭乗り場の保護者より電話。 黄3⑭の乗り場に隣接している家の方から敷地の前で待たないでほしいと2～3回言われた。 敷地に入ったり、うるさくしたりしないように注意してはいた。	黄3⑭乗り場の保護者に乗り場を黄3⑬乗り場に変更していただき、⑭乗り場をなくした。
2	6/10	保護者が、青2バスの運転手について連絡帳で連絡。 運転手の運転に恐怖・心配がある。園として運転手・運転方法を確認してほしい。	バスに同乗している職員などから状況を確認。 園長より、運転手にも確認。ルートを再度確認してほしいことと、保護者も安心して園児を乗車させられるよう、安全運転してほしいと伝えた。 委託業者にも連絡。運転手に運転について指導してもらった。 翌日、園長が直接保護者に電話をし、状況や対応を説明した。
3	9/28	保護者より電話。 黄2のバスだが、運転手さんに「座ってられないならバスを降りろ」と言われたようで、バスに乗りたくないと言って泣いている。落ち着きのない子なのできつと座っていなかったのだらうとは思いますが、状況を知りたいとのこと。	担任がバスに同乗していた職員へ、園長が運転手に確認。 じっと座っていないときがあり、職員は注意していたが、それでもまだ動いていたのが気になった運転手が注意したとのこと。 状況を担任が保護者に連絡。 帰りの会で、バス内での園児の指導は職員が行うことを徹底。 次の日、園長より、運転手全員にバス内での園児の指導は職員が行うことを伝え、運転に集中してもらうことを徹底した。
4	12/7	若い女性からの苦情の電話。 黄2③乗り場について。 バスが停まっていたので抜かそうとしたところ、バスがウインカーを出さずに発進し、並走してきた。危険なので気を付けてほしいとのこと。 ドライブレコーダーで確認したところ、ウインカーを出してすぐに発進していたため、相手のドライバーはウインカーに気づけなかったと思われる。	委託業者に連絡。 委託業者から、ウインカーを出してすぐに発進するのではなく、周りの状況を確認してから発進するよう、運転手に指導してもらった。
5	12/17	幼稚園部保護者からの苦情の電話。 16日（木）にメールで冬休みの終日そら組のお弁当は「おにぎりのみ（デザートなし）」ときたが、保育園の子は給食を食べているのに、かわいそうではないか。密になること、人手の問題があるだろうが、それは大人の事情ではないか。 普通のお弁当を食べられるよう、検討してほしい。	園長、副園長、幼稚園部主幹保育教諭、保育園部主幹保育教諭、そら組担当で対応について話し合った。 そら組で使用する保育室以外の部屋も利用し、そら組以外の職員が昼食時補助に入ることにした。保育室を増やし、分散してお弁当を食べられるようにすることで、普通のお弁当を食べられるようにした。 保護者にその旨を伝えるため、幼稚園部園児の家庭にメールで知らせた。
6	1/24 ①	保護者からの匿名のメール。 1月20日の「特定ではないが、保育園関係者に新型コロナウイルス感染の可能性の高い方がいる。」、1月21日の「保育園関係者に、複数の新型コロナウイルス感染者が確認された。」の2通のメールに対しての意見と見受けられる。 複数の確認が有りながら、情報が抽象的であり、安全・安心には程遠く感じます。感染者は園内・園外どちらの関係者ですか？また、複数感染が確認されたうち、園内関係者の内訳（濃厚接触者を含む、同居家族等）をご提示ください。連絡アプリにてご回答願います。集団感染回避のためにも、ぜひ開示願います。	1月24日（月）15時00分に連絡アプリで保護者全体に「新型コロナウイルス感染状況について」のメールを送った。 メール内容 ①1月20日（木）～23（日）の検査を受けている職員・園児の人数。感染状況。 ②0・1歳児クラスの家庭保育、2歳児クラスの登園自粛のお願い。
7	1/24 ②	幼児教育保育課からの電話あり。 在園児保護者より、園からの新型コロナウイルス感染の情報提供が抽象的であり、安全・安心には程遠く感じる。なるべく具体的な情報を開示してほしいとの匿名電話が入ったとのこと。 もう少し、情報開示をしたらどうですかと指示をいただいた。	1月24日（月）15時00分に連絡アプリで保護者全体に「新型コロナウイルス感染状況について」のメールを送った。 メール内容 ①1月20日（木）～23（日）の間に検査を受けている職員・園児の人数。感染状況。 ②0・1歳児クラスの家庭保育、2歳児クラスの登園自粛のお願い。
8	2/2	保護者からの匿名のメール。 1月31日に「欠席されているお子さんが多いため、バスの運行が早くなる可能性があります」とメールに対しての意見と見受けられる。 今後もこのような抽象的な文面のみでは、登園・登園自粛の判断に支障が出ます。まん延防止期間中（現在2/20まで）は次の情報の開示を強く依頼したいと思います。 ①園内関係者に陽性者が出た場合、職員なのか、園児であれば学年・人数の公開。 ②毎日の各学年の登園者数、登園自粛者数（家庭保育）。 ③園の方針（2/2現在、家庭保育の協力なのか登園自粛なのか）、今後の園内・園内関係者に対するコロナ対策実施等（2/2より追加）。 職員をはじめ、園児の安全・安心の確保、また保護者の家庭保育の協力には園の経過を知ることが一つの判断となります。お手数おかけしますが、ご回答の程よろしくお願致します。また回答は連絡アプリにて願います。	2月3日（木）16時00分に連絡アプリで保護者全体に「園再開後の園児の登園状況等について」メールを送った。 メール内容 ①登園自粛人数の割合、バス利用の割合。 ②新たな陽性者の有無。 ③浜松市長から可能な範囲での家庭保育の協力願いがあり、国からは「社会の安定維持のため事業の継続が求められる事業者」に指定されているので保育は続けていくこと。 ④休まれた時にできなかった活動等は登園後、できる範囲で行っていくこと。

相談・苦情等一覧（保育園部）

No.	受付日	内容	対応
1	10/5	<p>保護者から幼児教育・保育課へ 電話での相談</p> <p>昨日、登園したが、風邪の症状（鼻水）があり、通院をしてから登園するよう言われ、帰らされた。過剰な対応ではないか。</p>	<p>【10/4付け 配布手紙より】 9/30で緊急事態宣言は解除されたが、園として、感染を再拡大させないため、引き続き次のような対応を求めている。 ・「登園前に発熱をはじめ、風邪症状（咳・のどの痛み・鼻水頭痛・嘔吐・下痢など）や味覚・嗅覚の異常などの症状が見られ、元気がない場合」は必ず医師の診察を受けてもらうようお願いしている。</p> <p>【10/11付け 配布手紙より】 上記のような症状の場合は、引き続き登園を控えていただきたいが、ごく軽症の咳・鼻水の場合は登園可能という手紙を配布した。</p>

第三者委員の助言

○本当に園は大変だと思うが、しっかり対応されている。特にコロナに関して今は大変な時期だが、先生たちも頑張ってもらいたい。早くコロナが収束することを願っている。