

令和3年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	マスク着用について
申請日	2021/5/27
内容	新型コロナウイルス感染防止のため、マスク着用が求められている状況の中でも、肌荒れしやすいなどの理由で着用できない場合がある。子ども同士のやりとりの中で、マスクを着けていない子に対して「マスクをしないといけないよ」という会話も聞かれており、嫌な思いをしている。
要望	着用できないお友達もいるということを、子ども達も理解しお互いを認め合えるよう話して行ってほしい。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2021/05/28
経過・結果	保健指導では、マスクをすることで自分だけでなく、お友達も守れるということ、正しいマスクの着用方法等について伝え、ニュースなどで新型コロナウイルス感染症への恐怖心を抱いている子に対しては、コロナは怖いものではないということを伝えている。このようなマスク着用に対する指導の現状や、子ども達のマスク着用に対する意識などをお話するとともに、着用できないお友達もいるということを子ども達に伝えていくことで、理解していただけた。

No.2	コドモンの活用について
申請日	2021/6/不明
内容	現状、コドモンのアプリでは、園からのお知らせ、写真注文等しか使われていない。
要望	掲示板に張り出されているクラスの連絡事項などを配信するなど、コドモンをもっと有効活用してほしい。
第三者委員会への報告の要否	否

苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2021/06/不明
経過・結果	様々な家庭に対応できるように、今後は張り紙と合わせて必要に応じてコドモンでの配信を行っていくようにしていくことを伝えた。その後、遠足のお知らせや持ち物のお願いなどの配信を行った。

No.3	コロナ禍における行事開催の目安について
申請日	2021/8/3
内容	新型コロナウイルスの状況悪化のため、秋の旅行を中止するとのお便りが配布された後に寄せられた意見。コロナ禍での行事開催、また中止の判断はどのように行っていくのか。
要望	警戒度や緊急事態宣言、ワクチン接種率等など、行事の延期・中止等の判断基準を明確に示してほしい。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2020/12/15
経過・結果	これまでの対応を振り返り、警戒度や緊急事態宣言の発出における園行事の実施の有無、警戒度等の段階に応じた行事や保育の開催の方法を明確に示した一覧表を作成し、保護者に配布した。

No.4	異年齢児での合同保育について
申請日	2022/2/17
内容	園内で陽性者が出た場合、保育の中での接触の程度によって濃厚接触者が決定されることとなるが、朝、夕の延長保育の時間帯において、異年齢児合同で保育をしているのはどうなのか。
要望	異年齢児が合同されていることで、濃厚接触の範囲が広がって

	しまうのであれば、クラス同士の接触を避けるなどの対応をするべきではないか。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否	否
解決日	2022/2/17
経過・結果	クラス同士の接触を防ぐため、職員体制を見直し異年齢児が合同となる時間帯をできる限り短くした。また、クラスごとに過ごしたり、部屋をパーティションで区切って過ごしたりするようにし、できる限りの感染防止対策に努めた。

No.5	新年度書類の記入方法について
申請日	2022/2/24
内容	投書箱に寄せられたご意見
要望	新年度書類は毎年新たに記入しているが、毎年変更もなく同じ内容を書いている現状である。「変更なし」の場合は引き続き使用し、変更がある場合は、加筆修正等で使用するなどができないだろうか。またコドモンのアプリを利用して書類の入力をすることはできないのだろうか。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否	否
解決日	2022/3/4
経過・結果	ご意見、ご要望に対するお便りを配布。以下内容。 書類は確実に園保管が必要なものがあり、返却して修正を行うことが難しい。また、コドモンでの入力に関しては、内容や健康保険証の添付等の対応が難しいなど、現時点で移行していくことは難しい。ただ、延長保育申込書など返却が可能なものは、変更箇所を修正し、引き続き使用していく。就労証明書は、市提出の継続書類に添付するものの控えを使用するなどして対応していく。また、その他の書類についても、保護者の負担がなくなるよう、様

	式も含め検討していく。
--	-------------