

令和 2 年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	掲示物のメール配信について
申請日	2020/4/9
内容	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、様々な行事が延期または中止となり、おたよりやクラスの掲示板での張り紙などで周知していた。しかし、新型コロナウイルス感染症のために登園を自粛している方もいるため、行事の変更などの連絡はメールでも配信してほしいという意見があがった。
要望	登園自粛している方もいるので、掲示だけでなくメールでも配信してほしい。
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	2020/04/09
経過・結果	メールでも配信することにした。 また、自治体からの要請により、4月13日から5月31日までは登園自粛要請期間となったことを受け、園からのおたよりもメールで配信することにした。 さらに、その後の急な変更の連絡についても、必要に応じて掲示だけでなくメール配信も併用していくことにした。

No.2	コロナ禍での発熱に対する対応について
申請日	2020/6/9
内容	37.5℃以上の発熱があり、お迎えをお願いした。母親がお迎えに来た際に、解熱後24時間が経過してからの登園をお願いしたところ、母親が仕事が休めないため何とかならないかと、少し苛立った様子であった。その後、父親からも電話があり、医療機関を受診し、発熱の原因が風邪等によるものと診断された場合はどうかとの相談があった。
要望	解熱したら24時間経過していなくても登園させたい。

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、立ち合いの要否	否
解決日	2020/06/10
経過・結果	厚生労働省へ問合せをして確認をしたところ、「PCR 検査等を行って陰性が確認されない限り、発熱の原因が新型コロナウイルス感染症ではないとは断定できない」というご意見をいただくことができた。 そのため、翌日、父親にその旨を伝え改めて自治体や園の方針をお話し、ご理解いただくことができた。

No.3	就学に向けての対応について
申請日	2020/12/15
内容	おりーぶの森での生活は、一人ひとりを大事にしていると思うが、集団で何かをすることに慣れていないと思うので、就学に向けて心配である。
要望	就学に向けての活動を意識してほしい。
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、立ち合いの要否	否
解決日	2020/12/15
経過・結果	クラスで学校ごっこを行っていることや、その際にしっかりと椅子に座って話を聞くことができていた様子を話した。また、園生活の中での経験が学ぶ力に繋がっていることをお話しすると、納得し理解を得ることができた。