

令和4年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	送迎時の玄関対応について
申請日	2022/6/24
申請者	保護者
内容	送迎時には、インターフォンで保護者の名前を確認した上で解錠することになっているはずだが、名前の確認がなく解錠されるケースを見かけた。危険な人などが侵入する恐れがあり、不安を感じる。
要望	名前の確認してからの解錠を徹底してほしい。
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	2021/06/28
経過・結果	6月28日付けて、「送迎時の玄関対応に関するご意見について」のおたよりを配布する。 内容:インターフォン子機の調子が悪く、声が届かない現象が起きていることへのお詫び、そのため子機の修理依頼をしていることをお知らせする。また、改めて、送迎時には、子どものクラス、名前をはっきりと大きな声で伝えていただくようお願いをする。 ミーティングにおいて、職員間で共有し、全職員に周知をした。

No.2	新型コロナ濃厚接触者の自宅待機について
申請日	2022/7/4
申請者	保護者
内容	新型コロナ陽性者がクラスに1人確認されただけで、全員が濃厚接触者となり、休まなければならないというのは、就労支援の場としてどうなのか。休業補償が出る人ばかりではない。濃厚接触者となった園児のうち、実際に陽性となった園児がどれだけいるのか、その割合を把握しているのか。園はこの現状をどう考えているのか。

要望	園として、一保護者から意見があったこと、園の考えを市や県、国にあげてほしい。
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	2022/07/22
経過・結果	<p>まず、実際に濃厚接触者の割合を算出した後、その結果とともに、保護者からいただきいた意見について、園医や子育て施設課に伝えた。園医からは、「保護者の気持ちも分かるが、おりーぶの森の保育の状況（一人ひとりがのびのびと自由に遊んでいる）を考えると、絶対に濃厚接触者ではないとは言い切ることはできない。インフルエンザと同じ5類相当にならないかぎり、現状はやむを得ないことである。」と言われる。子育て施設課からは、「一人ひとりの行動や遊び、かかわる子どもを制限して管理し、活動していない限りは、仕方がないことかもしれない。また、裏を返せば、今これだけ感染者を抑えられているのは、園の先生方がきちんと園児や家族の健康管理をし、日々消毒などを徹底していることに加え、濃厚接触者とされた方がきちんと自宅待機をしてくださり、家族の一人でも体調が悪かったら登園せずに自宅待機に協力してくれているからということもできますよね。」と言われる。</p> <p>次に、保護者の方に、園医や子育て施設課の見解を伝え、子育て施設課に対して、園としての意見要望を上げた旨を伝える。今後、おりーぶの森が所属している団体としても意見をあげていくつもりである旨、また、ご意見をいただき園としてできること、していく必要のあることなどを考えさせられ、感謝していることも合わせて伝える。保護者の方には、納得していただけたようだ。</p>

No.3	送迎時の渋滞について
申請日	2022/09/07
申請者	近隣住民の方
内容	朝、園の駐車場に右折入場する車のために、JA ファーマーズの方まで渋滞している。横断歩道上にも車が停止している状況もあり、高校生などが横断歩道を渡る際に危険な様子を目撃している。このままでは事故に繋がりがねないので、対応してほしい。

要望	園への右折禁止を徹底してほしい。実際に渋滞している様子を写真で伝えるなど、ホームページ等でも周知していった方が良い。
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	2022/09/08
経過・結果	<p>・9月8日、「保護者駐車場への出入りについてのお願い」をコドモンアプリにて配信する。</p> <p>内容:近隣の方から駐車場の利用について、苦情をいただき、朝、夕の混雑時においては、保護者駐車場へは、左折入場左折退場を徹底していただくようお願いする。</p> <p>・9月9日 朝の混雑する時(8:20~9:00の間)職員が駐車場に出て送迎の様子を見る。7~8台の車が右折入場しようとしていたので、右折禁止のプレートで案内すると、通り過ぎてUターンし、左折入場に協力していただいた。</p> <p>・近隣の道路を管轄している上佐鳥駐在所に、朝、夕の道路の混雑状況を確認したところ、朝は7:30~8:30、夕は17:00~18:00が混雑するとの回答を得る。</p> <p>・9月9日付けて、「保護者駐車場への出入りについてのお願い」をコドモンアプリにて配信する。</p> <p>内容:こども園のしおりや園だよりで「駐車場へは、左折入退場」をお願いしていることを伝えた上で、近隣の方から意見要望をいただいたことを伝える。そして、朝は7:30~8:30、夕は17:00~18:00の間は、左折入場を徹底していただくこと、また、それ以外の時間帯についても混雑状況を見て、各自で配慮していただくようお願いする。</p>

No.4	送迎時の玄関対応について
申請日	2022/09/12
申請者	保護者
内容	送迎時にインターフォンでクラスと名前を言うが、先生に聞き取ってもらえず、「もう一度お願いします」と催促されることが多い。対応している先生が、全クラスの子どものクラスと名前を把握して

	いるかも不安。また、一度の解錠で、何人もの保護者が入ることも多いため、セキュリティー上も心配。
要望	カードキー等で各自が入室できれば良いが、取り急ぎ、インターフォンの対応を考えて欲しい。
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	2022/9/20
経過・結果	<p>・職員間でインターフォンでのやり取りを行い、接続や聞こえ方等を確認した上で、インターフォン関連の業者に状況を伝える、アドバイスを得る。</p> <p>・9月20日、「送迎時の玄関対応に関するご意見について」のおたよりを配布する。</p> <p>内容：子機の使用可能な範囲は壁などの障害物によっても変わるが、親機(職員室)から30mまでであることを確認した。また、インターフォンを職員が実際に使用して接続状態を確認すると、玄関のインターフォンと子機の間にはタイムラグが生じ、話す内容の最後の方しか聞き取れないことがわかった。</p> <p>以上のことから、保護者の方には、インターフォンを押し、職員が「おはようございます」等の対応をしてから、クラス、名前を伝えていただくようお願いをする。また、ドアが開いたら一度に何人もが入るのではなく、一人ひとりがインターフォンで名前を伝えていただく。カードキーの導入についても視野に入れていく。</p> <p>対応する職員が子どもの名前をすべて把握しているかについては、インターフォンの対応をできる限り職員室で行うとともに、知らない保護者については、園児名簿で随時確認できるように工夫していく。</p>

No.5	駐車場での安全について
申請日	2022/11/18
申請者	保護者
内容	送迎時に駐車するため、バックをしたら、後方に子どもの姿があり、危険だった。

要望	注意喚起をしてほしい。
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	2022/11/18
経過・結果	<p>11月18日、「駐車場内でのお願い」について注意喚起の掲示を行う。</p> <p>内容:送迎時の車の乗り降りや、駐車場内でのお子さんの安全には十分気を付けていただき、お子さんと必ず手を繋ぐことや、飛び出さないこと、遊ばないことなどを徹底していただくようお願いする。</p>