

令和6年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	黄砂飛来の際の対応について
申請日	2024/4/19
申請者	保護者
内容	黄砂の飛来に対して、以前は室内あそびで過ごすなどの対応を行っていたが、今回の黄砂の飛来の際には、戸外での活動を行っていたのが気になった。PM2.5と同様の症状があるので、室内あそびに切り替えるなどの対応が必要ではないか。
要望	健康面を考慮し、対応してほしい。
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	2024/04/22
経過・結果	<p>前橋市に問い合わせをしたところ、「光化学スモッグの情報は市からのメール配信があるが、黄砂に関する情報発信はない。園で情報を収集し対応してほしい」との回答であった。</p> <p>保護者の方には、「その都度、適切な対応に努めていく」ことをお伝えし、理解していただいた。</p> <p>職員間では次の2点について情報共有を行なった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目や喉に症状を感じる場合は、目の洗浄、目薬処方、うがい等を行ない、必要な時は病院を受診する。</li> <li>・室内あそびに切り替えたり、窓での換気を最小限にして空気清浄機を使用したり、必要に応じてマスクを着用する。</li> </ul>

No.2	駐車場使用について
申請日	2024/4/25
申請者	保護者
内容	駐車場に車いすスペースが2箇所あるが、送迎時に他のスペースが空いているのに拘らず、車いすのスペースに駐車して

	いる保護者を見かける。妊婦さんが遠くに停めている様子も見るので憤りを感じる。
要望	保護者に対して何らかの働きかけが必要ではないか。
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、立ち会いの要否	否
解決日	2024/04/30
経過・結果	保護者に向けて、「駐車場利用に関するお願い」というタイトルで、「車いすスペースは、車椅子使用者、妊産婦、怪我をしている方、高齢者の方などが優先的に使用できるよう、配慮をお願いしたい」といった内容を掲示し、周知をした。

No.3	保育中の
申請日	2025/1/23
申請者	保護者
内容	「散歩先の朝倉町四丁目公園から帰園する際、公園の出口から出てから、園児 1 名がまだ公園内にいることに気づいた」にもかかわらず、本児の保護者への報告が翌日になってしまったことについて、保護者より「報告が遅かったのはなぜか」とのご意見があった。
要望	すぐに報告してほしかった。また、とても不安に感じたので、今後このようなことがないよう、改善策を考えてほしい。
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	2025/1/26
経過・結果	状況確認に時間がかかり、報告が遅れてしまったことたを伝え謝罪し、現場での本児と担任の位置関係や、距離、時間経過等についてを実際の公園の写真を用いながら詳細に伝えた。

	<p>状況を詳しく伝えたことで、保護者の方は「少しの時間だったのでですね」と少し安心した様子を見せた。また、今後の改善策として、「散歩先に到着した時、帰園する時に人数を確認し、園に報告をすることとし、人数確認の徹底すること」もお伝えし、より安心していただけた。</p>
--	--