

苦情解決 報告			令和4年度
	受付日・申出人	内容	対応
1	1月27日（金） 保護者	○子育てあんしん課へ匿名の問い合わせがある。 ・園児のコロナ陽性者が増えているが、それなのに濃厚接触者に該当する園児がいないのはなぜか。 ・子どもに聞いたところ、昼寝時はマスクを外しているらしいが、濃厚接触にはあたらないのか？	○濃厚接触者の判断基準について、子育てあんしん課担当者に確認をする。 ・市の監査により午睡時はマスクを外すように指導を受けたことを伝える。 ・あんしん課の基準では、マスクを外して同室に15分以上一緒にいることで濃厚接触者にあたるとの意見である。 ・園児の顔が接近しないように、互い違いに布団を敷いていた事、更に布団同士の間隔もできる限り開けていたという点では、他園からの情報では濃厚接触者にあたらなかったという事だが、感染者が増加傾向にあったので、クラス閉鎖をする事に決定する。 ○保護者への対応 ・おがスマメールで事情を配信する。（4・5歳児）
2	3月7日（火） 保護者	○18：00ちょうどにお迎えに行ったら「18時過ぎたら延長保育になります」と遅番の保育士に言われた。納得がいかない。園のしおりには18時までが通常保育と記載されている。 ○迎えの時間は、タッチパネルに入力された時間になることを伝える。しかし当日は打刻をしていなかったため、遅番担当者に確認すると18時は過ぎていた。 しおりの記載内容を検討することを伝える	○園内で話し合う ・18時を01秒でも過ぎれば延長保育とみなす。 ・重要事項説明書と園のしおりの文言を変更する。 延長保育は18時00分<u>から</u> →延長保育は18時00分を<u>超えて</u>