

# 苦情受付について

## 1. ご意見や苦情などの受付

青梅保育園では、保護者からのご意見や苦情などを直接お聞きするほか、電話や書面などにより受付しております。

保育士に直接申し出ていただくほか、園内に意見箱を設置してありますので、書面で申し出を行うこともできます。

また、第三者に申し出る方法として、苦情解決委員会第三者委員に直接申し出することもできます。

第三者委員の氏名については、保育園の入口に掲示してありますのでご覧ください。

## 2. 苦情解決のための仕組み

苦情解決するための仕組みとして、申し出のあった苦情について、選任されている苦情解決責任者が苦情処理受付担当者などからの報告を受け、苦情申し出者に報告を行う仕組みとしております。

苦情解決責任者、苦情処理受付担当者および苦情解決委員会第三者委員などについては保育園の入口に掲示してありますのでご覧ください。

# 令和4年度苦情解決処理報告

令和4年度苦情報告は2件だった。

母親から市役所「子どもがマスクを嫌がっている。柔軟的に対応してくれないか」

《対応》

基本的に本人に風邪症状がない時、クラスに感染症が流行してない時は、個々の心情に考慮した対応をすることにした。その内容に関しても保護者に通知文を配布して解決。母親からも、保育園に対し感謝の気持ちをいただいた。

父親から市役所「コロナの療養機関が保育園ごとに違うのは何故か」

《対応》

乳幼児は完全な感染対策が不可能なので、まだ感染力のある10日間は療養したほうが良いことを園医と確認していることを説明した。しかし、10日間は感染力があることを改めて周知しながら、一般的な世の中の対応にも考慮し8日間に短縮することにした。