

## 令和4年度苦情受付状況

第三者（担当行政含む）及び保育園受付分

平野保育園

時期	申し出者	苦情の内容	対応状況
7月	南ヶ丘交番の警察官	近隣の方より「朝、平野小学校より下ってくる坂を保育園に向かって速いスピードで走る車が2～3台見られる。保育園に注意をしようと思っている」と通報があった。警察の方から注意しておきますと通報者には伝えているとのこと。	きつずノート(保護者との連絡ツール)にて、送迎の際に園周りで徐行運転して頂くように注意喚起をした。
9月	年少組保護者	個人面談にて子どもの否定的な事ばかりを言われ、園の保育理念と自分達の子育ての考え方が違うと感じ転園を考えているとのこと。後日園長、主任、担任、父と面談を行う。昨年の面談で目が合わないと言われ、障害があるのではと不安な一年を過ごした。市の健診や病院での聴力検査でも異常はなく運動会で他児と同じように動いていて安心した反面、面談にて出来ていない事を言われショックを受けた。友達と仲良く過ごしているのか、何をして遊んでいるのかなど聞いたかった。本人の集中力のなさは親としても感じるが本人らしさが伸ばせる園に転園を考えている。子どもは担任が好きでよく話題にも出てきているとのこと。	父より申し出があった時に担任に聞き取りをすると、できるようになったことも伝えたが、ここを頑張っていきたいということやお家での様子を聞くことが多かったとのこと。後日の面談で父の思いを聞き、こちらの思いばかり伝えて保護者に不安を与えてしまって申し訳ないと園長より謝罪する。その後10月中旬に他園に転園が決まり、退園する。

時期	申し出者	苦情の内容	対応状況
10月	年少組保護者	<p>10月より入園。登園初日に園児も母、祖母もマスクの着用がなかったのでマスクのお願いをするとその日の午後に母より電話が園にかかる。家では家族全員つけていない。マスクの必要性も感じないし、健康な子になぜつけさせるのかと思う。マスクの繊維が身体に入るのも呼吸がしにくくなることも発育に不安がある。以前腸の手術をしているので呼吸を妨げることは良くないと言われているとのこと。</p>	<p>翌日登園時に園長が母と面談する。1人でもクラスの中に感染者がでると周りにいる友達が濃厚接触者となってしまう。休む必要が出てくるため濃厚接触者を減らすためにも3歳児以上の園児にマスク着用をお願いしている。戸外や午睡中はマスクを外していること、室内でも会話がないうちはマスクを外す時間を作す事を伝えると園の事情はわかりましたと協力して頂ける事となった。</p>
10月	子育て支援課より	<p>市役所のメールに子どもはマスクを必ずつけなくてはいいかないのか？園は強要しているが市が言っているのか？と質問があったとのこと。 (守秘義務のため誰が連絡してきたのか市は教えてくれなかったがタイミング的に前出の保護者の可能性がある)</p>	<p>保護者の方には強要ではなくお願いをしている。わかってもらえたと考えていた。母に再度話しをしてみると市役所に伝える。</p>