苦情公表：2023年7月子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	子育て支援課	家族	7月12日	職員のマスク着用について	保育士の方々が屋外はもちろんのこと、屋内でもマスクをつけている。マスク着用は個人の判断か。	子育て関係施設の職員のマスク着用について、５月に新型コロナが５類に移行してから２ヶ月が経過し、状況として新規感染者の緩やかな増加はあるが急激な感染拡大の報告は少ないこと、子どもにおいては重症化するリスクが低いことから翌日に対応の変更について全園に通知することとしていたため、その旨についてご説明し、了承いただきました。 ≪通知内容≫ ①基本的には園舎内・外どちらにおいてもマスクの一律の着用はしません。②職員個人の判断でマスクを着用する場合に、それを妨げることはしません。③室内において保護者と密な状況で関わる場面においては、マスク着用を原則とします。④園や地域等において感染拡大が見られ、着用による感染予防の必要性があると判断した場合等、着用を必須とします。	7月12日

苦情公表：2023年7月子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
2	子育てセンター かきのみ	家族	3月22日	卒園式における有志による花束贈呈のあり方について	卒園式の際、写真撮影後有志主催による職員への花束贈呈があり、有志によるものであるはずが、保護者会長から「保護者全員からの花束」との話があった。また、自分の子は花束を渡してもらえず、泣いて戻ってきた。 保護者全員というのであれば、有志主催ではなく、保護者会主催としてはどうか。自分の子どものように辛い思いをする子が繰り返し出ないよう、保護者関係者、園、苦情検討委員会を交えて対応をしていただきたい。また、園においてＳＮＳグループは禁止されているはずだが、保護者のＬＩＮＥグループにしつこく勧誘された。園に注意喚起をお願いし、その後園からメール発信があったが、結果的にはグループが作られてこのような事態が起こった。今回のことは園にも責任があるため、今後の対応として以下の対応を望む。 ①有志主催者はＬＩＮＥグループにて経緯を説明し、グループを解体する。 ②園にて次年度年長保護者に向けたＳＮＳグループ撲滅の徹底 ③保護者会による花束贈呈の検討	ご意見について、苦情検討委員会事務局（監査指導課長）立会いの下、申立者、関係保護者、園長、子育て支援課長で話し合いを行いました。 ≪話し合い内容≫ ・職員への花束の贈呈について 保護者会又は有志による主催について、当該年度の保護者会の中で議論したうえで決定する。 ・卒園式と花束贈呈の段取りについて 園にて上記の状況把握、園と関係者での段取り等の情報共有を行う。また、卒園式や各催しの流れについて、引き続き区切りをつけて実施する。 ・LINEの活用について 現ルール上、園内での写真撮影と行事の写真をSNS上にアップしないことになっている。保護者間でのLINEの活用は、引き続き任意の判断とする。ただし、不快な思いをされる場合等あれば、園からも活用についてのお願いをすることがある。 ・第三者委員への報告について 第１回苦情検討委員会にて本事例を報告する。また、第三者委員の意見・反応について申立者へフィードバックする。 ⇒第１回苦情検討委員会において、上記の対応をしていくことで承認を受けました。 園としては上記に加え、保護者からの贈答品は基本的に辞退させていただく旨を年明け頃に改めて保護者に周知していくこととしました。 ⇒園長から申立者に委員会での承認内容をお電話にてご説明し、後日委員会の議事録を送付しました。併せて監査指導課長より謝罪と経緯についてお電話にてお話し、ご理解いただきました。	7月11日