

苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 4歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙 **連絡帳** ・メール
第三者委員への立合い・報告の可否 否

【苦情の内容】

・日 時 R3年9月17日(金)

3, 4歳児「運動会遠足」の保護者観覧について

- ・新型コロナウイルスの感染拡大により、親が参加できない状況となったことを紙面で伝えられたが、子どもから当日見に来ていた保護者がいたことを聞き、「なぜ、来てくれなかったの」と言われ複雑な気持ちになった。
- ・そもそも観覧は良かったのか。今後このようなことがある場合は、わかりやすく知らせてほしい。

「運動会遠足」翌日に連絡帳に記入されていた。また他の保護者の方からも同様の意見が園長に寄せられた。

【解決結果】

- ・感染対策による行事の縮小開催(保護者参加なし)であることをお知らせしていたが、徹底できなかった対応の不備と、お子さんに寂しい思いをさせてしまったことを謝罪した。また、観覧を控えるご協力をしていただいたことに感謝を伝えた。
- ・通りがかりで見に来た保護者の方や公園近隣の方々への対応に難しいものがあったことも説明し、今後このような場合にお知らせを出す際は、園の方針を明確に示し、理解していただくよう気を付けていくことを話した。

後日(22日)、園長から全保護者に向けて「行事縮小開催(参加対象：園児・職員)の運営のお詫びについて」の文書を配布した。また、副主任と副園長が直接、参観を控えていただいた方と参観した方の両者に対し、園の対応が不十分であったことを謝罪し、理解をしていただいた。

【備 考】(その後の様子・周知についてなど)

- ・園の方針をより分かりやすく伝えられるよう、職員間での共通理解と周知文等の内容を再確認することを話し合った。

