

令和3年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (R3・10～R3・12)

施設名 (藤枝聖マリア保育園)

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
12月14日	保護者 (匿名)	意見箱に匿名のご意見をいただく (内容) ①送迎時、〇〇くんの(実名)母親が毎日マスクを着用していないので、気になり、嫌な気分である。せめて送迎の時だけでも着用してもらえないか。 ②登園時、車から〇〇くんが(実名)飛び出して来るので危ない。母親はなんとも思っていない様子。送迎時は子どもと手をつなぐことがルールになっているはず。今のままではいつか事故が起ってしまう。 ③マスク着用・送迎時のルールを守ってもらえるよう園から注意してほしい。	12月15日 登園時の様子を確認したところ、手をつないでいなかったため注意を促す。数日、確認。現在は手をつなぎ、歩道を歩く様子もあり母親も意識している様子。 第三者委員の増田先生に相談。アドバイスとして、①ご意見の内容に関する注意喚起の張り紙を掲示する。②理事長名にてマスク着用のお願い文を出してもらい、全保護者に配布する。③市の児童課に伝える。	園長
12月15日	保護者 (匿名)	藤枝市児童課に同件についてのご意見があったとの連絡が入る。	これまでの経緯を園長より児童課に伝え、法人本部、第三者委員にも相談、対応策を講じていることを伝える。 12月27日 マスク未着用の保護者と話し、マスク着用をお願いしたが、ご理解いただけなかった。 12月28日 全保護者あてに法人本部からのおたよりメールにて配信	園長
令和4年 1月6日	保護者 (匿名)	法人本部に同件についてのご意見が電話にてあったとの連絡が入る。	小林事務局長より、これまでの経緯を説明していただきご理解いただけた。	本部事務局長