

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4年度上半期苦情解決結果

苦情名	保護者送迎時の運転マナーに対する苦情
施設名	しらとり保育所
申出人	近隣住民
受付方法	口頭
分類	その他に関すること
内容	<p>近隣住民の方が来所され、送迎される保護者の運転マナーについて次のとおり話される。</p> <p>保育所駐車場から出る車がウインカーを出さずに急発進したり、細い道をスピードを緩めず走っていて、危険を感じる。事故が起きて子どもの心の傷になってはいけないし、事故が起きる前に何か対策をとっていただきたい。</p>
解決経過	<p>所長から、当該地域住民に連絡を行い、謝罪するとともに改善案を検討することを説明した。</p>
結果と今後の対応	<p>当該地域住民に以下の改善案を説明し、了承していただく。</p> <p>保護者に対し、駐車場の出入りや運転マナーについて、注意喚起の文書を配布した。</p> <p>また、可能な範囲で職員が駐車場付近で立ち当番をすることとし、安全運転に対する意識を高めてもらう取組を行うこととした。</p>

苦情名	マスクの着用に対する苦情
施設名	しらとり保育所
申出人	保護者
受付方法	意見箱
分類	サービスに関すること
内容	<p>匿名の保護者から意見箱に次のとおり意見をいただく。</p> <p>「マスクの着用について、体調的に問題があるわけではないが、本人が「苦しいから嫌。」という理由でマスクをさせていない。行事の際に我が子がマスクをつけている写真をホームページで見て驚いた。健康面で問題があるわけではないのでよかったが、健康上の理由でマスクをつけていない子もいる可能性がある。保護者の了解なしに一律でマスクを強制的につけさせるのは問題があると感じる。事前にお便りなどで説明をし、万が一の事故につながる危険性を回避してほしい。日々のコロナ対策への感謝とともに改善すべき提案として、みんなが安心して過ごせるようにという思いから一意見として受け取ってほしい。</p>
解決経過	<p>いただいた意見について、職員間で事実確認を行ったところ、新型コロナウイルス感染症が流行した時期に、所内行事で当該クラスの子にマスクを保育所の判断で着用させていたことがあった。</p>
結果と今後の対応	<p>今後の対応策について、次のとおり実施することとした。</p> <p>全保護者に対して、「保育所でのマスク着用」について、文書でお知らせを行い、保育所の感染対策の考え方などについて周知した。お子さんの体質などによりマスクの着用できない（しない方がよい）場合、保護者から事前に保育所までお知らせしてもらうこととした。</p> <p>また、集団での行事や風邪症状があり、マスクを着用させた場合は、保護者がお迎えに来られた際に、マスクを着用したことやその理由を説明することとした。</p>