

# 社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

## 令和2年度 苦情解決状況表

月 別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情件数				1					1	1		1	4

### 【苦情対応状況】

7月	【苦情内容】	近隣より、「大人の声がうるさい」との匿名による苦情の電話がありました。
	【対応方法】	電話にてご迷惑をお掛けしていることを謝罪し、プール時期であったため、仮設園舎での遊び場所を工夫し、大人の声が反響しない場所にプールを移動しました。以降、苦情の連絡はございませんでした。
12月	【苦情内容】	県外渡航した保護者より、県外から戻った後、新型コロナ感染対策で2週間の待機期間（登園自粛）は納得できないとの苦情がありました。
	【対応方法】	不快感を抱かせてしまったことを謝罪し、国や市より、登園自粛の明確な基準が提示されず、「コロナ差別」という声もメディアで話題になっていたことから、登園の受け入れをいたしました。
1月	【苦情内容】	保護者は、自身の風邪症状を認め、抗原検査では陽性判明、直後にPCR検査では陰性という事実から、自身の感染リスクは無いものとして、園児を登園させたところ、園は感染リスクを鑑み、保育活動中に当該児童にマスクをさせたため、上記保護者より「差別」との苦情がありました。
	【対応方法】	PCR検査で陰性が出たとしても、直前の抗原検査で陽性が出ている以上、集団生活上では感染リスクが高いとして、マスク可能年齢であったため、マスクをさせたところ、ご指摘を受けました。不快感を抱かせてしまったことを謝罪し、マスクをせずに保育活動することを認めました。
3月	【苦情内容】	近隣の方より、保育園の送迎時の路上駐車の影響で、車をぶつけそうになったとの苦情の電話がありました。
	【対応方法】	謝罪をするとともに、保護者への路上駐車禁止の通知を配り、意識づけするとともに、路上駐車禁止のミニ看板を、保育園の周辺に設置し、路上駐車禁止を目視でも確認できるようにしました。