

令和 2 年度 意見・要望・苦情解決
あきば第 2 保育園

【意見・要望・苦情①】

『4 月 21 日横浜市発文書「一層の登園自粛要請」について、両親とも指定された職業ではないと保育は預けられないのでしょうか。また、コロナウイルスの関係で医療関係者の子供が差別される問題が心配なため、欠席している世帯に、登園している児の状況が伝わってしまうデジタルピクチャー配信をやめてほしいです。』

【対応】

次の内容を保護者に説明、対応した。

『横浜市の示した今回の要請では「園児の両親がともに」とありますが、その後ろに「ご家庭での保育が困難な状況にある場合」と書かれています。「お示しする職業に当てはまらない場合などで、真に保育が必要である場合は個別に園に相談」ともなっておりますので、当園では「利用される世帯の保護者の方の事情を聴き取り・記録して保育を受け入れるかどうかを判断」いたします。

当園では看護従事者の方の登園拒否やサークルに囲って他児と隔離する保育はしておらず、今後ももちろんそういった事はありえません。ご要望にあったデジタルピクチャーの配信は停止としますが、一日の様子を写真で観たいという保護者や家族の方のために、登園されている方々が見ることのできる園内の掲示板に写真を掲示します。この対応を取る期間は、その掲示を保護者の方が写真撮影して世帯だけで見ることを許可します。』

【意見・要望・苦情②】

『新型コロナウイルス対策で、園の発表会に参加できる人数が制限された。在園児の弟もその制限される人数に加えられ、30 分くらいでも事前に保育を申し込んでおかなければならなかった状況であった。予約していなかったもので、弟含む家族 3 人で園舎外からしか見られなかったのが残念。事前のお知らせで保育園利用児も同様の扱いなど記載いただけると良かった。』

【対応】

次の内容を保護者に説明した。

『新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、生活・科学・表現発表会の観覧について「世帯 2 名とし、子供も 1 名にカウントされる」と案内文でお知らせしていましたが、今回、誤解を生む結果となりました。今後は「在園児も 1 名とカウントされる」という表現に変更するなどして、より分かりやすいご案内ができるよう努めていきます。』