

## 2021(R3)年度 苦情処理委員会

開催日時 2022(R4)年 3月8日(火) 10:00~11:00  
場 所 大阪東十三教会 ロビー  
出席者 鳶岡 正明 社会福祉法人 十三愛光会 監事  
岩崎 美由紀 NPO 法人 地域デイサービス‘和’理事長  
近藤 康夫 社会福祉法人 十三愛光会理事長  
山内 直 愛光保育園園長  
寺田 良子 愛光保育園主任

### 協 議

- 2021年 4/1~2022年 3/7の期間に保育園に頂いた手紙、意見を元に意見交換と対応を話し合った。

2021年度苦情件数 6件

- ① 写真の販売時に子どもの写っている数がある程度揃えて欲しい  
⇒職員でも気をつけてはいるが、出席状況などによりどうしても多い少ないはでてきてしまう。複数の職員で確認などして公平に提供できるようにしていく。
- ② 行事などで保護者の参加などが中止になったり、人数制限で残念であった。  
⇒今年度前半はデルタ株、後半はオミクロン株の影響を受けた。昨年度の経験も踏まえて更に対策して臨んだ行事もあった。保護者の方にもご協力いただいたが、保育者も納得できてはいなかった。しかし、子どもの安全第1に考え、実施したのも多かった。早く元通りの生活に戻りたい。
- ③ 今年度前半に陽性連絡があった場合、濃厚接触者かどうか早く知りたい  
⇒前半はデルタ株で保健所の疫学調査が入った。保育園では濃厚接触者の特定はできないので園関係者との報告をした。これは判明するまで全ての関わる皆さんに気を付けていただきたいという考えから行った。後半のオミクロン株になってからは重症化のリスクが少なくなったなどの理由から陽性者を職員、園児などと伝えるようにした。ご家庭も協力的で冷静に対応して下さった。

以 上