

苦情報告

令和 5 年 4 月 ~ 令和 5 年 6 月

| 日時 | 形態 | 苦情の内容 | 申出人の希望等 | 経過、対応等 |
|-------|------------|--|--|---|
| 6月14日 | 直接 | ・五月末に市より加配申請についての調査があり、申出人の息子が「自閉症スペクトラム」との診断を受けているので、園から申請をするにあたり、診断書提出をお願いしたところ、今年二月に父親が市に加配申請を行ったが園が「必要ない」と断ったと市から報告を受けているのに、再度診断書を提出依頼をするとは、どういうことかとお腹された。 | ・二月に父親が加配申請した際の結果報告が四月になっても市や園から何もなく、四月末になって市へ問い合わせた所、「園が断ったので、加配はおりない」と知らされた。また、市に最終決定権は園にあると言われた。なのに、園から保護者へ何の報告もないのは重大なミスだ。市と園との情報共有をしっかりと欲したい。 | 6/14 (水) …主任が父に電話し、内容確認と謝罪をする。園長、主任、副主任で市役所へ行き、状況確認をする。お迎え時、母に謝罪 6/16 (金) …主任が父と電話し、内容確認。お迎え時、父と園長、主任と事務所に話し合いの席を設ける。 6/17 (土) …朝の送り時、父に再度謝罪をする。お迎え時、母に再度謝罪をする。 |
| 6月30日 | 市役所受付 (匿名) | ・園より、新型コロナウイルス感染者確認のメールが送られてきたが、個人名があり、個人情報ではないか。 また、5月から5類感染症に移行したのに、家庭での毎朝の検温を続ける必要があるのか。 | ・感染症の一斉メールを送る際は、個人情報を記載しないで欲しい。 ・朝の検温をやめて欲しい。 | ・市役所より連絡を受け、6/29 (木) に送信したメールをコピーして持参し、メールの経緯と必要性の説明を行う。 |

苦情結果

| 日時 | 形態 | 結果 |
|-------|------------|---|
| 6月14日 | 直接 | ・市と園側の認識の違いと、連携がうまくいっておらず、加配の最終結果をどちらが伝えるのかを確認していなかった為、保護者への報告ミスに繋がった。 ・事務所内での連携も取れておらず、今までの経緯も含めて診断書の提出を依頼するか協議し、声掛けをすべきところだったが、出来ていなかった。 ・今後は保護者とのコミュニケーションは当然の事、市や職員間での連携を密にするようにする。 |
| 6月30日 | 市役所受付 (匿名) | ・朝の検温は子どもの体調把握の為に今後も継続していくことを8月の保健だよりに記載して、保護者に通達する。 |

苦情報告

令和 5 年 7 月 ~ 令和 5 年 9 月

| 日時 | 形態 | 苦情の内容 | 申出人の希望等 | 経過、対応等 |
|----------|------------|---|-------------------|--|
| 9月6日 (水) | 市役所受付 (匿名) | ・園で38℃発熱し、連絡をもらってお迎えに行った際に、解熱して24時間は様子見をして下さい。と言われた。必ず様子見をしないとイケないのか。 | ・熱が下がれば次の日は登園したい。 | ・市役所より連絡を受け、苦情の件を職員全体に周知した。また、厚生労働省の「保育所における感染ガイドライン」で示されている登園の目安を再確認した。なぜ解熱後24時間の様子見が必要なのか等を丁寧に保護者の方に伝え理解して頂く。また強制ではなく協力要請である為、伝え方には十分に気を付けるようにと指導した。 |
| | | | | |

苦情結果

| 日時 | 形態 | 結果 |
|----------|------------|--|
| 9月6日 (水) | 市役所受付 (匿名) | ・10月の保健だよりで厚生労働省の「保育所における感染ガイドライン」で「24時間以内に38℃以上の熱が出ていた場合は、登園を控えるのが望ましい」と記載されている事。また、登園の再開目安としては①24時間以内に解熱剤を使っていない②24時間以内に38℃以上の発熱がない③熱が37.5℃以下である ④食事や水分が摂れている⑤全身状態がよい です。上記に当てはまったとしても咳や鼻水など発熱以外の症状がひどい時は、安静にした方がお子様の為になりますし、周りの子に伝染してしまうリスクもある為、お子様の様子を見ながら総合的に登園再開のタイミングをご検討下さい。と記載した。 |
| | | |