

苦情1 0歳児クラス

- ・風邪症状に対しての対応についての問い合わせ。
0歳児での下痢での早退基準が不明瞭である。

対応

- ・市からの登園自粛基準に則り、風邪症状がみられる際は同居家族も登園自粛という旨を説明。
- ・0歳児での下痢症状からの脱水などの危険の為普段の便の状況や個々の健康診断を踏まえ判断しているという事を説明し理解していただいた。
- ・今後、下痢症状の場合は状況を確認し、回数や便の様子を見て家庭連絡するよう職員周知していきたい。

苦情2 0歳児クラス

- ・薬の投薬への対応依頼
- ・風邪症状での対応(発熱)…帰宅してから熱症状が改善され、医師の判断も登園許可が出たので未満児ではあるが受け入れを可能にしてほしい。

対応

- ・投薬については、薬事法と看護師不在の状況を踏まえ、徐々に園での体制を確立していきたい。
病院との薬の回数を調整する等対応の仕方を丁寧に
- ・発熱に関しては、市からのコロナ対策による登園自粛要請に則りながらも、すぐにお迎えではなく、園内で十分対応したのち、お迎え依頼をしている。
保護者の方の意向をさらに聞きながら、園児の体調を最優先に、対応をしていきたい。

苦情3 0歳児

- ・登降園児に泣いている子どもを放置している姿を見かけた。

対応

- ・職員への子どもへの対応の徹底、職員配置に余裕を持たせ、保護者の方が安心して子ども達を預けられる環境づくりに努めます。
- ・園児一人ひとりの思いを汲み取り、のびのびと意思表示をする姿を受け止めていくよう職員指導を徹底していきます。

苦情4 0歳児

- ・特別保育の申請について
申請期日が早すぎる、同居家族の就労証明の有無

対応

- ・申請期日については、職員配置や給食の手配上、今後も園の対応を理解してほしい。
- ・同居家族の就労証明の必要性については、入園時の就労証明の扱いと同様としてきたが、今後要望に応じていけるよう職員体制を整えていく。

苦情5 0歳児

- ・雨の日の玄関内への車の乗り入れについて

対応

- ・玄関対応については、入園時・途中入園の際に手紙や入園説明でお伝えしてきた。
不十分であった点をきちんと受け止め、雨の日当日の声掛けをするなど、さらに丁寧な対応をしていきたい。
また、一方通行のルール等も実際の場面で交通整備をする等、事故の無いよう安全に努め、周知していきたい。

苦情6 1歳児

- ・咳などの風邪症状に対して、職員の対応へ納得のいかない様子を相談

対応

- ・伝え方が保護者の方の気持ちに沿えなかったことを謝罪。
園では症状のみで判断せざるを得ないことを伝え、風邪症状に関して園内で様子を見る対応等、丁寧にしていく旨を伝える。
- ・保護者対応への工夫、保護者の方の気持ちをきちんとくみ取った対応をしていくよう指導を徹底した。