

# 令和5年度 苦情内容と処理結果

影原保育園

## I. 苦情内容と処理結果

### No1. 5年7月

内容：解熱後の登園基準について、対応を統一してほしい。

発熱し早退した時、熱が下がったら何時から登園してよいかと尋ねた際の答えと、以前に聞いた答えが異なっている。

対応：主任保育士が対応に違いがあったこと謝罪。園では、「解熱後24時間はご家庭で様子を見ていただくことを基準としている」ことを説明し、理解を得る。

職員指導：職員会議で解熱後の登園基準についての周知徹底を行った。

### No2. 5年9月

内容：生活発表会の日程が年間行事予定表に記載された日程から変更になったが、仕事の関係から第2土曜日を避けてほしい。

対応：今後十分配慮することで解決。

### No3. 5年12月

内容：職場へ着いた際、車の前方部分に傷がついていた。いつ傷が付けられたかわからないため、防犯カメラがあったら調べてほしい。

対応：登園時間を確認し、本人と一緒に自園及びあいぼりー保育園の防犯カメラで確認した。その結果、登園時に駐車場での事故は発生していないことが判明した。

### No3. 6年1月

内容：保育園から報告を受けていないが、お風呂に入った際、太腿に噛みつき跡があった。

原因：運動遊びトランポリンに乗った際、泣く場面があった。担任は、数名の園児と密になったことが嫌で泣き出したと思い、体に怪我等ないかを確認しなかったことが「見落とし」に繋がったと思われる。

対応：主任保育士が応対し、担当した保育士に「見落とし」があったことを謝罪する。