

苦情解決報告

平成 29 年度 めばえ保育園・第 2 めばえ保育園における苦情の内容

【めばえ保育園】苦情数：2 件

苦情内容 7 月 0 歳児保護者より

午後 11 時自宅にて子どもが熱性痙攣を起こし救急搬送された。医師より脱水による痙攣と言われた。保育園で水分を十分に取らせていたのかを確認したい。

解決内容 当日の水分補給の間隔や量を説明し、理解を得る。

また、保護者全体にお手紙を配布し園での水分補給の間隔や量を他の保護者に対しても周知した。

苦情内容 11 月 1 歳児保護者より

子どもが嘔吐の理由で欠席をした際に担任から「他の子どもにうつらないか？」と何度も聞かれ、子どもがバイ菌扱いされたような気がした。

解決内容 感染性胃腸炎の場合には医師からの当園許可書が必要になる為、その確認であったが、上手く説明できず気分を害したことを謝罪し理解を得た。

【第 2 めばえ保育園】苦情数 1 件

苦情内容 6 月 3 歳児保護者より

子どもから担任にトイレの中に閉じ込められて叱られたと聞いたので詳しく話を聞かせてほしい。

解決内容 トイレで他児と遊んでおり、怪我や事故につながる危険性があった為その場で指導はしたが、子どもがトイレに閉じ込められるような状況は作っていない事を説明し理解を得た。