

## 苦情解決報告

### 令和4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と解決

#### 【めばえ保育園】 2件

##### R4.5 2歳児保護者より

苦情内容 2歳児と0歳児の兄弟家庭の保護者より、0歳児が発熱で欠席した際、2歳児の降園時に当該児童も検査を受けて下さいと言われ不愉快であったとのこと。日頃から児童の体調管理には非常に神経質になっておりマスクを着用させるなどの配慮も行っている中出会ったため理解がされていないと感じたとのこと。

解決内容 保護者の思いを十分伺い、配慮に欠ける対応であったことを謝罪した。当該職員には、各家庭の背景や状況にも思慮した支援を行うよう指導し、その旨保護者にお伝えしご理解をいただいた。

##### R4.6 0歳児保護者より

苦情内容 以前感染症流行時に発熱が見られた際、陰性の確認ができないと登園できないと聞きそのように対応したにもかかわらず、他児の父親が強硬な態度で児童を押しつけ受け入れている場面を目にし違和感を覚えた、対応が統一でないことに不信感を覚えたとのこと。

解決内容 受け入れ担当者に当時の状況を確認し、規定に則った対応をすることを再度職員で共有し、他児のご家庭にもご協力を申し入れた。申し出のあった保護者にはその旨伝え、またご協力いただいていることへ感謝の意を伝えた。

#### 【第2めばえ保育園】 1件

##### R4.4 5歳児保護者より

苦情内容 当該児童のクラスで新型コロナウイルス感染症の陽性者が発生し、本児も濃厚接触者に特定されたがそれによりピアノの発表会に参加できなかった。後日陽性者の家庭に聞き取りを行ったところ、最終接触日の間違いが発覚し濃厚接触者ではなかったことで、誤認定への不満と対応の悪さをご指摘いただいた。

解決内容 誤認定の経緯を説明し、謝罪した。騒ぎが大きくなっていることを心配した他保護者からも問い合わせを受けたため、園長からも説明謝罪し、信頼回復に向け努力することをお伝えした。