

## 苦情解決報告

### 令和5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

##### R5.4 0歳児保護者より

苦情内容 0歳児の間食の玄米ミルクの提供について、体調への配慮から摂取を控えるよう伝えていたにもかかわらず提供した。また、その件に関して上司への報告がなされていない。

解決内容 アレルギー除去対象の食品ではないことで認識が甘くなっていた。誤食について再確認し、情報共有の仕組みのご説明をさせていただいた。

##### R5.4 1歳児保護者より

苦情内容 慣らし保育期間中の受け入れについて、事前許可されていた事項に対して対応する職員によって回答に相違があった。

解決内容 事前に申し出のあった事項を担当に伝えていたが、学年主任や他クラスには伝わっていなかったため、関わる職員に情報共有なされるよう会議の持ち方を見直した。また、規定外と思われる保護者対応については、自己判断せず上長、施設長に確認をとることを再確認し、保護者にお伝えした。

#### 【第2めばえ保育園】 1件

##### R5.4 3歳児保護者より

苦情内容 午睡の時間にお迎えに行ったところ、寝かしつけをしている保育士が居眠りをしていた。またそのことを注意したが悪びれる様子なく引き続き寝かしつけを行う態度に不安感を覚えた。

解決内容 当該職員に対しては厳重注意を行い、他の職員からも注意、指摘出来る態勢づくりをした。改善、対応策を保護者にお伝えしご理解いただいた。