令和４年度意見・要望・苦情一覧表

期間（Ｒ４・10～Ｒ４・12）　　施設名（天使園子どもの家　）

発生月日	申　出　者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処　理　者
10月19日	0歳児女児Ｓちゃんの母親	・お迎え時、0 歳児 1 名と本児がベビーカーに乗り、その周りで 5 歳児があやしている様子を見て担任に「子供が顔を触るのが気になります」と苦情をいただいた。	10 月 19 日　・その場で担任が謝罪した。 ・室内用滑り台から園児が落下する事故があり、滑り台の片付けをしていて、近くにはいたがベビーカーの園児 2 名に保育士はついていなかった。 ・母親が昇降口から出たところでも 5 歳児が本児の顔を触ろうとして母が嫌そうな表情だったのを職員が確認していた。 ・片付けをしながら、子どもを見ることはしないことを担任と園長で再確認する。 10 月 20 日 ・登園時、担任が配慮が足らず申し訳なかったと謝罪。 ・19 日、目やにが出ていたので降園後、受診。結膜炎だったらと心配していたが風邪からの目やにということでほっとした様子。「いいです」との返事。	0 歳児担任 0 歳児担任

			・4.5 歳児クラスの担任が、赤ちゃんがびっくりするから顔は触らないようにしようねと園児に話をした。 ・お迎え時、園長が謝罪する。母が「保育園では当たり前なんですよね」とおっしゃったので、見学に来た方に、園児が顔を触ろうとした時も、「びっくりするからお顔は触らないようにしようね」と話していること、4,5 歳児クラスの担任がその旨、園児に話をしたことを伝えた。「S の体調が気になって…言ってしまってすみませんでした」とご理解いただいた。	園長

令和４年度意見・要望・苦情一覧表

期間（R４・10～R４・12）　　施設名（藤枝聖マリア保育園）

発生月日	申　出　者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処　理　者
10 月 25 日	2 歳児保護者	ご意見箱にて ① 軽度の鼻水・咳が出ていることを伝えたところ、「風邪の初期症状がある場合、受診して医師の許可がないとお預かりできないことになっている。」と先生から話があった。医療現場に勤めているものとすると、その受診勧告にとても違和感を感じる。現在、その程度の症状であれば、受診控えをお願いしている立場でもあり、たとえ受診したとしても、おそらく検査なし、投薬なし、登園は保護者の判断と言われるだけである。比較的元気な子どもが、保育園の登園許可をもらうだけの為に受診することは、本当に必要か。この冬インフルエンザの流行が危惧されている。本当に必要な人が適切な医療を受けるためにも、また不必要な受診で他の感染症に罹り、それが二次感染として保育園中に広まらないためにも、受診勧告マニュアルの改訂を一度ご検討いただけたらと思う。 （原文一部抜粋）	① ・担任に確認したところ、前の週より咳、鼻水も出ていて、保育園でも様子を見ていたこともあり、受診をお願いした。お母様のお考えや、受診のリスクがあることも理解できる。しかしコロナだけではなく、他の感染症も考えられるため、一度受診をして医師の判断を仰いでほしい旨をお伝えした。 ・園医に相談し、「コロナもないわけではないので、症状がある場合には受診をお願いしてよいのでは。」との見解を伝える。 ・発熱等風邪症状がある場合は、子どもの平熱を考慮したり、咳、鼻水の症状を観察しながら、保護者の皆様には受診のご協力をお願いしていることをお伝えしご理解いただいた。	園　　長

		② 現在、使用済みの紙パンツを持ち帰っているが、前の保育園では園にて処理していたため持ち帰りはなかった。衛生面、費用に関しても課題はあると思うが、検討してもらえないか。	② この件に関しては、そのような対応をしている園があることは知っていたが、詳しい知識や情報等がないため、今後の検討事項とさせてほしい旨を伝える。	