令和4年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (R4 · 4~R4 · 6)

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
5月16日	1歳児保護	・発熱で休んだり、早退することが続いた後の連	・当時はコロナ感染が確認されていた時期でも	園 長
	者	絡ノートにて	あり、鼻水も出ていたため、お迎えをお願いし	
		『・・・自宅で測っても病院で測っても熱はなく、	ていたことで、お仕事への支障やご迷惑をお掛	
		医師も登園しても良いでしょうという判断でし	けしてしまったことを謝罪した。	
		た。37.5℃がボーダーラインとのことでしたが、	・児童課に確認したところ発熱の基準は『個人	
		児童課に確認したところ、現在は個人ごとの平熱	の平熱を考慮したうえで』とのことだった。	
		を考慮した規定に変わっているようです。平熱は	・しかし、熱の有無にかかわらず陽性となる場	
		高めなので、その辺も考慮して相対的に判断して	合も考慮し、37.5℃という一応の基準はこれか	
		いただけるとありがたいですが・・・。もちろん	らも判断材料とさせていただくことは理解し	
		38℃以上の高熱があったり具合が悪そうな場合は	ていただきたい旨をお話した。これからもお迎	
		連絡をいただければと思います。』	えのお願いは、平熱や他の症状も考慮したうえ	
		とのご意見をいただいた。	で判断させていただくことをお伝えした。	
			・発熱・咳・鼻水等の風邪症状に関しては、コ	
			ロナの可能性があるのか否かについては、保護	
			者の方も保育園側も判断が難しく、症状がある	
			場合には受診をし、登園の可否は医師の判断で	
			指示を仰ぐということでご理解いただいた。	

令和4年度意見・要望・苦情一覧表

		期間 (R4・4~R4・6)	施設名(島田聖母保	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
6 / 7	匿名	・市役所保育支援課から、電話で以下内容の苦情が匿名で寄	・この日は、市内の保育士研修があり、研修を終えた	園長		
(火)		せられたことの報告を受ける。	4人の職員が土曜保育担当の主任保育士に研修が終			
			えたことと、簡単な研修報告を玄関先でしてしまった			
		・土曜保育のお迎えに、自分は連絡ノートに記入した時間通	ため、保護者様に誤解を招いてしまい大変申し訳なか			
		りに行ったが、土曜保育担当の保育士から「お迎え時間が	った。今後は、玄関先で大人数が集まって威圧感を与			
		申請時間より遅れる時は、保育園に連絡を下さい。」と言	えることがないように注意したい。			
		われ不快な思いをした。また、玄関に入ったところに大勢	・当時のお迎え時間が連絡ノートに記入されていたが、			
		の保育士がいて、保育担当の職員と話をしていた。自分が	本来、土曜日は連絡ノートを持ってこない日だったた			
		お迎えが遅いことについて何か言われているようで威圧	め、職員が連絡ノートに気づかず、お迎え時間の変更			
		感を受けた	を確認できていなかった。お迎え時間は登園してきた			
			ときにも確認するように改善する。			
			・以上を市の担当者に報告した。			
6/17	保護者	・降園後の在園児の父親から以下内容の苦情が電話で寄せら	・痛い思い、つらい思いをさせて申し訳なかったことを			
(金)		れた。	園長と担任保育士がお詫びした。			
		・保育中に担任保育士から手を強く引っ張られることがあっ	・担任保育士に経緯や事情を聞いた上で、いかなる場合			
		た。これまでも何回か同じことがあった。多分子どもを呼	であっても子供に対して丁寧に対応するように指導			
		ぶために引っ張ったと思うが子どもが痛がっているし、こ	した。職員全体で共有し、同じことが繰り返されない			
		のような行為はやめてほしい。	よう本人、全体に継続して指導していく。			

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
6/27	地域住民	・保育園前のはなみずき通りを車で走行した地域住民より、	・危険な行為でご迷惑をおかけしてしまったことをお詫	園長		
(月)		以下内容の苦情が電話で寄せられた。	びした。			
		・本日、保育園前のはなみずき道路を走行していたところ	・魚敏の方に抜ける道路を走行するようにしてほしいと			
		保育園の駐車場から出てきた車が急に道路に出てきたた	いう要望をいただいたが、以前、そちらの道路の走行			
		め急ブレーキした。その際、荷物が飛び出すなどとても	についても苦情をいただいたこともあるため、まずは、			
		危険だった。	最徐行、一旦停止、左右の確認を確実に行っていただ			
		今日に限らず保育園駐車場から保育園の保護者が急に道	けるようにホームページ等で保護者に啓発する。			
		路に出てくることが度々ある。通りの激しいはなみずき				
		通りに出てこないで魚敏の方に抜ける道を通行するよう				
		にしてほしい。				
7 / 1 5	2歳児クラ	2歳児園児の父親から保育園に電話があり、以下の内容の苦	・当日はもちろんのこと、後日、園長、主任、担任が	園長		
(金)	ス保護者	情が寄せられた。	今回の対応をお詫びし、後日、「新型コロナウイル			
		保育園で発熱して早退した日の夕方、担任から受診してほし	感染症に関するお願い」のおたよりを配布し改めて			
		いと電話連絡があった際に「今は熱も下がっているし、病院	対応を保護者と職員に周知した。			
		に行くかどうかは明日の様子をみて判断する」と伝えると担				
		任は「わかりました」と応対した。園として対応方針(発熱	・発熱などあった場合は病院を受診するように何度も			
		後に解熱しても病院に行かなければ保育の受け入れはしな	繰り返し伝えてはいたが、解熱した場合などの対応			
		い。もしくは解熱後24時間は家庭保育をしてほしい)があ	については明記していなかったなど不備があったこ			
		るならば、その時にしっかり伝えてほしかった。当日の朝登	とを反省した。職員に対応の徹底を周知はしていた			
		園したときに突然言われても仕事もあるので対応に困って	が、難しいケースもあるので対応事例を明確化する。			
		しまった。	事例にないケースは園長・主任が判断する。			