

令和6年度 社会福祉法人会津若松保育協会 要望・苦情一覧

施設名	受付月日	要望・苦情内容	対応月日	対応方法及び結果
こぼうしこども園	12月13日	<p>○こども保育課より電話有。当該保護者より『昨日発熱で降園し、今朝登園したところ、「解熱後24時間は様子を見てほしい」と園から言われた。降園したが、そのようなことは知らなかったため、対応に苦慮した。また、園の行事に下の子を連れていけないことに不満がある。』という苦情があったとのこと。</p> <p>○再度、当該保護者より園に電話有。解熱後24時間様子を見ることを重要事項説明書に載っていることは確認したが、今まで知らなかった。なぜ前日に熱を出して早退する際に言わなかったのか。薬を使用せず解熱し、医師も登園してもいいと診断だった。発表会が近く、その練習を楽しみにしていたのに、帰されたと、子どもが泣いている。子どもを悲しい気持ちにしたことについてどう思っているのか。また、感染症が治った時に登園届を出すことは知っていたが、先日の手足口病の時は登園届を提出するように言われなかった。出さなくていいのかと思っていたら、降園時の忙しいときに、父親に書いてほしいと言ってきた。職員が忘れていたらしいが、母親に言ってほしかった。万が一お迎えが遅くなって、下の子が延長番になったら、延長保育料はどうするつもりだったのか、とのことだった。</p>	12月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母へ降園の際に解熱後24時間様子を見ることについて声かけが無かったこと、園児に悲しい気持ちにさせてしまったことについてお詫びする。</li> <li>・登園届に関して、「忘れていた」と職員が言ったとのことなので、全職員に登園届について再度周知する旨をお伝えし、お詫びをする。</li> <li>・発表会の際に、保護者に園での感染症対策としては、厚生労働省の「保育所等における感染症対策ガイドライン」の基づいて対応しており、集団生活のため、発熱の際は解熱後24時間は様子を見て頂きたいことや、予防接種は弱毒性のウイルスを体内に入れることから安静にして欲しいため、休みの日や、降園後に接種するようにスケジュールを組んでほしいことを伝える。</li> <li>・発表会に乳児を連れていきたいとのことには、他にも乳児のいる世帯があるため、泣き声や会場を動く様子に発表する園児の集中力が切れてしまうため全世帯にお断りをしていることを伝える。</li> </ul>