

苦情： 4件

要望： 3件

苦情	保護者の療養のため登園。登降園申請時間が突然変更になったため保護者に確認した際、理由に応じて保育時間は変更できるが、園児の体調次第では早目のお迎えをお願いする場合もあると伝える。その後、「保育園から働いていないなら早く迎えに来るように」「保育園は両親が働いている子が入る所」と言われたとFDに入電。
対応結果	園から保護者へ伝えたこと、保護者(父母)間でのコミュニケーションが正しく伝達されていないことが要因のため、直接、保護者と再度お話しをさせてもらい園の真意をご説明した。

苦情	前日午睡後熱があり早退。その夜解熱剤を服用したとの事で、翌日登園時、解熱剤服用後は24時間様子を見て頂きたい旨を伝えお帰り頂いたら、そんな説明は受けていないと入電。
対応結果	入園説明会にて説明をしていたが、重要事項説明書を使用しながら説明をした。

苦情	園で検温すると熱があつて帰されるが、家に帰ると熱がない。園の体温計は信用できない。使用頻度が多いから正確ではないのではないかと。今まで何回使用したのか調べてほしい。どのくらい使用したら正確に測れなくなるのかなどをメーカーに問い合わせデータで出してほしいとの申し出があった。
対応結果	一度の検温や一時的と見られる発熱で預かり拒否をすることはしないこと、それぞれの平熱や顔色等総合的な判断で子どもの体調をみていることを説明。体温計に関しては、メーカーへ製品に異常がないことを確認し、計測方法や発熱に対する対応方法や考え方を市役所に説明をし、保護者へも何度も説明をすることで一定のご理解をいただいた。

要望	もう少し写真の販売枚数を増やしてほしい。
対応結果	できる限りの努力はします。

要望	以前は夕涼み会でおみこしや和太鼓があり、お祭りの雰囲気を感じられて良かったので復活を検討して頂きたい。
対応結果	おみこしについては検討していくが、和太鼓は近隣からの苦情があるため復活は難しい。

要望	感染症が治って登園する場合、医師の意見書を提出することになっているが、意見書をもらうために病院へ受診する際に別の病気をもらいそうで怖い。意見書の提出は絶対に必要なのか。
対応結果	重要事項説明書兼入園のしおりに記載。保育所は乳幼児が集団で長時間生活を共にする場です。感染症の集団発生や流行をできるだけ防ぐために提出をお願いしている。