

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

苦情	お迎えの時に子どもがキャラクター柄のズボンを履いていたら、キャラクターの名前で子どもをのことを呼んでいて不快に感じた。
対応結果	保護者へ謝罪し、全職員に子どもの呼び方への注意を行った。該当保育者は可愛いキャラクターと子どもの可愛さが相まって愛情をこめての発言であったが、子どもの人権と保護者の気持ちへの配慮不足であったことを反省していた。

苦情	お迎え時に子どもを片手で抱っこをしながら保育室から出ることがあり、子どもの対応が雑だと感じる。
対応結果	保護者へ謝罪し、抱っこの仕方や送迎対応について全職員で話し合い注意を行った。お迎え対応が多数重なった時や保育室内の子どもの対応などで慌ただしく動いてしまう場面があるが、子どもの安全を第一に考えて落ち着いて行動するように注意した。また、職員間で連携を図り、お迎え対応の保育者と保育対応の保育者の分担を無理なく行えるように、状況に応じた対応の仕方を話し合った。

要望	保育中の発熱で保育園からお迎え依頼の連絡が来ることが何度もあるが、体温何℃からお迎えが必要なのか明示しているガイドラインを教えてもらいたい。（熱性けいれん既往児）
対応結果	担当自治体である調布市保育課に確認したところ、熱性けいれん既往児に対する自治体独自のガイドラインは設けておらず、厚生労働省（現こども家庭庁）の『保育所における感染症対策ガイドライン』に基づいて対応を行うようにと申し伝えられた。保護者へはその旨を伝え、当ガイドラインに基づいて連絡をすることに了承をいただいた。

選択してください！	
対応結果	

選択してください！	
対応結果	