



<令和5年度 岩淵保育園 苦情・ご意見について>

○発熱時のお迎えに1時間以内にくるようにと指導しているのかとご意見をいただく。

→改めて発熱時の対応や伝え方などを職員全員に周知確認し、保護者に対しての電話対応やお迎え時の声かけなど丁寧に対応することを共有する。

(参考) 保護者に電話対応の基準

- ・38度以上でお迎えの連絡を入れる
- ・38度以下でも咳や鼻水、目やに、顔色等の症状がみられたりや水分や食事の摂取が困難な場合は保護者に連絡を入れ様子を伝える。
- ・複数回の消化不良の便や嘔吐が見られる。

○インフルエンザの医師の意見書について、医者によっては意見書がもらえないが園では提出を求められている。北区の見解を確認したいとの問い合わせが入る。

→関係機関と状況を確認し、区より令和5年度は医師の意見書は必要にないという対応に変更になったので保育園でも同様の対応を行っていく。

○園児が同じ子に噛まれているが、説明されても理解できない。職員はどのような対応をしているのか不安であるとのご意見。

→職員体制や保育の動き等の見直しを行い、病院受診等の怪我があった時は両方の保護者に状況を報告することを伝える。今後も職員数の充実、対応職員の質の向上に努めつつ、より良い保育に対応していく。

○髪の毛を切ったのでないかとのご意見を寄せられ、事実確認後、そのようなことはしていないと説明したが、両親とも短くなっていると納得されない。

→活動の写真で確認するも、理解にはいたっておらず、保育園としてそのようなことは決してないことを繰り返し伝えていく。

