

苦情解決報告書

令和7年度（令和7年4月1日～令和8年3月31日）に受付しましたご意見・ご要望・苦情につきまして、下記の通りご報告いたします。

苦情	1件
要望	0件

苦情内容	<p>保護者様より登園時にご意見をいただく。 発熱の為受診し「ヒトメタニューモウイルス」「季節型コロナウイルス」と診断されたが、主治医から登園してもいいと言われているのに、登園を拒否された。自分の事を信じてもらえていないと感じてショックだった。</p>
解決・改善対応	<p>直接ご意見をいただいたため、その場で保護者様に不快な思いを抱かせてしまったことに対して謝罪をし、状況をお伝えした。 特に解熱後24時間が経過していない場合の登園について、保護者様との共通理解及び説明が足りていなかった。 運営委員会にて、改めて感染症が分かった時点で園に連絡して頂く事、また解熱から24時間経過してからの登園のお願いについても伝え、議事録をもって、園・本部より全保護者様へのご協力のお願ひも含めて再度保護者全員に周知した。 本部としても「新型コロナウイルス」の対応を重要事項説明書に記載し、保護者様と共通理解が行えるようにしていった。 引き続き、神戸市・主治医と連携を取りながら適切に対応し、子どもの体調を第一に考えながら保護者様の思いやご家庭の状況にも寄り添っていく。</p>