

テンダーラビング保育園 天沼

◆苦情解決公表

2024 年度、苦情あり

苦情受付日 2024 年 7 月 16 日（火）

申出者：0 歳児保護者
内容：子どもが感染症に罹患。受診結果は登園基準を満たしていたが、施設職員（看護師）より登園を断られる。施設職員（看護師）は本児の症状から心配に思い、保護者へ家庭保育の協力をお願いしていた。 保護者より第三者委員へ相談の連絡をし、本社職員を交えて面談を行う。
第三者委員要否：要
対応：保護者、施設長、第三者委員、本社職員の 4 者で面談を実施。 本件については登園基準を満たしており、施設側は感染症ガイドラインに基づいた対応の遵守がされていなかったため謝罪。 施設職員の受け入れに関する認識の差があること、基準に一貫性がない運用となっていた事を振り返り、施設職員へガイドラインの再周知及び登園基準の再確認を行った。
結果：保護者よりご理解いただく。