

平成 21 年 4 月の苦情

苦情内容
申請日
2009/4/24
内容
<p>相談者の長女のクラス(年中児)において、4/13に頭しらみが発生する。一人目の発生のお知らせを受け、早速、全園児にプリントを配布、張り紙等で保護者に周知した。その後、少しずつ感染がみられ、各々の発症児の保護者に対して駆虫と頭しらみの感染についての正しい知識を知らせた。4/24相談者より、長女も感染し二女(0歳児)にも感染が見られたことで、園の対応はどうしているのかと苦情の電話がかかった。</p> <p>その後、相談者は市役所(児童福祉課)にも電話にて苦情を訴えた。</p>
要望
<p>園での頭しらみの感染を防止してほしい。</p>
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否

解決・改善
解決日
2009/6/30
経過、結果
<p>市役所の担当課から知らせがあり、保育園の対応のプロセスを話した所、園としての対応は、十分できているとのこと。</p> <p>その後、感染を止めるために職員で話し合い、保護者への家庭での対応を呼びかけたり、蒲団の日光消毒、感染している子の髪の毛を切ったり、感染の防止に努めた。</p> <p>その後、相談者と直接話し謝罪するとともにやむ終えない状況も話した。相談者とも徐々に和解し、園が十分に対応していることを理解してくれて好意的に考えてくれるようになってきた。</p> <p>頭しらみに効果的な器具を購入した。発症が見られた子には、看護師がその器具にて対応、また継続して髪に付着している卵を切りとるなどの対応により、6月中旬には、ほぼ駆虫が完了した。</p> <p>※駆虫の器具の使用においては、他児からは、見えないようし心的な負担はない状態で行った。季節がら、まだまだ発症の可能性があるので、引き続き注意していきたい。</p>