

苦情・相談の対応について

社会福祉法人葛飾鎌倉福祉会 鎌倉保育園

R1年7月～R3年12月迄

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R1年 7月	近隣住民 の方	扉の開閉が非常にうるさい。子どもだけでなく大人もうるさい。以前にも苦情を伝えているが、一向に改善されない。	保護者へ苦情があったことのお知らせを改めて、ドアの開閉に配慮して頂くようお願いの掲示をし、様子見とする。
R1年 11月	保護者	①保育中に発疹がでて園から感染症の可能性があるとこのことで早急の受診の依頼があったが、診断結果はあせもであった為緊急を要するものではなかった。 症状が園の見立て(予想、判断結果)と実際の診断が異なり、すぐの対応の要するものではなかったため、保護者が呼び出されたことに納得がいかない。急を要するものではない場合、呼び出さないでほしい。 ②下の子が受診をすることになり、兄については園で看護師が引き続き保育をしようと言った。受診後、急いで園に戻ったが18時を少し過ぎており、延長料金を請求された。延長料金がかかるのはおかしいので、このようなケースの場合は無償、無制限で預かってほしい。	看護師は医師ではないので、はっきりとした診断はつけられないこと、また特に発疹については判断が難しく、更に今回は原因不明の発疹が急速に広まっており、保健所にも報告をしていたこともあり、感染症とは異なる可能性もあるが受診をお願いしなければならぬと判断したとの旨をお伝えした。 また、感染症を疑いつつ断定できない場合に、受診をお願いしないことで①お子さんの健康を大きく損なう可能性②他児への感染症拡大リスクと、感染症予防に関する園の責任についてもお話をします。 保育所は健康なお子さんをお預かりする施設であり、専属の医師が配置されていないので、集団保育をする上ではお子さん方の健康を守るため、感染症を疑う時は、受診をお願いすること、また結果については、診断結果と異なる等の際もあるが責任を負えないことをご理解頂いた。 不要に病院へ行くことでの感染リスクを考慮し、希望であれば兄を預かれることをお知らせした。強要はしていないことを説明した。また、延長料金の発生について説明不足であったと謝罪。 受診中の兄弟の延長保育の無償・時間無制限でのお預かりについては、対応したいという思いはあるが現状では困難であることをご理解頂いた。 延長料金については、延長時間により発生することを既に周知しており、延長保育をよく利用されていた事から、改めて今回は説明していなかった為、今後は皆様にご理解の上でご利用頂けるよう、再度保健便りでお知らせし、周知を図ることでご了承頂く。また、今回の延長料金の請求は撤回し、無しとした。 ※今後の注意として、お預かりの対応を行う際に、延長に差し掛かった時には延長料金が発生する事も改めて説明する様、職員間で認識を統一させる。
R2年 1月	保護者	他児の嘔吐・便がついた時、園で消毒して返却された。その際、服が色落ちしてしまった。 保護者の方は、衣類バッグ等の私物についた場合、他区などの対応実例などをあげ、他児の嘔吐・便がついた際にも水洗いのみでの返却を希望したいとの事であった。	当園の現在の対応方法と今回のご意見に関する保護者の意向についての是非を、葛飾保健所に電話で問い合わせをする。保健所より「汚染された物は水洗いのみで、他児の元へ返してはならない。」「園で消毒する場合には、確実な方法で対応すること。(次亜塩素酸ナトリウム・煮沸消毒の案内あり)」と返答あり。 理由:①病原体がないところに持ち込ませることとなり、感染拡大を招く。②汚染をした児の元で消毒を行った場合、不十分となる可能性も高く、結果としてそれを返却することで感染拡大を招く。 以上の返答より、葛飾区の保健所指導に基づき現行の次亜塩素酸ナトリウムによる消毒を行い、返却することを決定する。 ※当園の設備上の問題により、煮沸消毒が感染拡大リスクを負わず行うことが不可能な為。また、以前より、汚れ等がついても問題のない服での登園をご案内していた。⇒今後、再度保健だよりで、他児の嘔吐などで汚染の場合は、消毒し、脱色・破損の可能性のあることをご案内し、そうなっても問題ない物を利用して頂く様お知らせした。

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R2年 4月	保護者	①延長の際に使用している時計がずれている。	①電波時計を使用しているが、どうしても30秒前後のずれが発生してしまうことがある。②延長料金請求の計算の際には、-2分をして計算している為、仮にずれてしまっても問題がない。 上記2点をご説明する。 また今後、時計は早朝出勤の職員2名で二重のチェックを行い、ずれについて調整をし、対応をしていく事をお話しし、ご了承いただく。
		②勤務中の職員同士で雑談をしており、迎えに行った際に気付かれず待たされた。	職員に確認をしたところ、退勤時間後に保育に関係することを話し合っていたとの事だった。 しかし、退勤後であることや保育に関連する話であっても、保護者からは分かる事ではない。また、保護者に気付かない等、会話中は注意散漫となる為、今後は保育の邪魔にならない場所(休憩室など)で話すよう、職員間で周知し認識を統一した。
		③災害時用の緊急連絡先を記入する用紙を受け取り、勤め先なども記入を要することが書かれていた。あまり個人情報を書きたくないが、書かなければいけないとあったので頑張って記入した。 その旨を担任に伝えた所「そこまで頑張って記入しなくても大丈夫」と言われ、説明が異なると感じた。	災害時の緊急連絡先について一部の職員の認識が異なっていた。災害時に必要になる情報の為、極力ご記入いただく必要がある。 職員間で緊急連絡先の記入の大事さ等を再度周知し、認識を統一した。
R3年 9月	近隣住民の方	歩道にいきなり飛び出してきた危険だった。園はどのような教育をしているのか。	保護者へ、手をつないで出る事等を周知し、歩道前にはボールを置いて飛び出し予防している。 1才児クラス以上については、再度飛び出しの危険と、保護者と手をつないで帰ることを伝える。