

様式3

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成27年7月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園文子

平成26年4月～27年3月付の 相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>1. 病院で頭ジラミと診断された。家庭でも対応し1週間後には病院で完治したと言われた。だが、園でまた頭ジラミをもらってきた。園ではどのような対応をしているのか？他児の保護者はしっかり対応しているのか疑問だ。園ではよく感染症ももらってくるが感染症についての対策はとっているのか？（4月24日）</p>	<p>1. 頭ジラミが見つかった際には、毎日子どもたちの頭を確認しシラミがいた場合には同日該当保護者に伝え専用シャンプーの購入や家庭での対応を呼びかけていること、またその翌日再度確認の意味で声掛けしていることを説明。また、頭ジラミの詳細な駆除方法と園での対応をまとめたプリントを翌日配布。感染症発生時の対応も同様に掲載し、ご納得頂く。配布プリント参照（4月25日解決）</p>
<p>2. 社会福祉協議会福祉サービスの苦情係に電話にて「16時～17時の時間帯に駐車場が混雑していて近隣住民が迷惑している。保護者のマナー向上、職員配置を要望する」という匿名相談があった旨連絡がある。（6月27日）その後、7月にも社会福祉協議会へ連絡があり「駐車場側花壇に保育園が除草剤をまいているようだ。小学生も通るのに危険ではないか」と相談があった。社会福祉協議会の方によれば、同じ方からの相談であると思う、との事。</p>	<p>2. 6月の社会福祉協議会よりの電話は園長が対応する。全保護者に向けてのお知らせを園内に掲示し協力を依頼するほか、園だより・園のしおりにも近隣の方への配慮を求める記載を入れる。7月は副園長が対応。職員に確認するが除草剤をまいた者はいなかった。電話を受けた同日に、同場所の草を刈る。</p>

3. 3歳児クラスの保護者より登園・降園時の子供の荷物は保護者が準備しなくてはいけないのか。他の園では、保育士がすると聞いた。第二子出産のため1月ほど休園して久しぶりの登園したので、子供が朝の分離時にぐずることがある。担任や前担任は声をかけてくれるが他の保育士は見て見ぬふりなのか声をかけてくれない。こちらも遠慮して声をかけづらい。(9月25日)

4. 子供の便秘が続き薬を飲むようになったが、薬が効きすぎて大量の排便を漏らしてしまうことがある。そのため薬を飲みたがらなくなってしまった。薬を飲んでいる間だけオムツを着用したいと話していたが、クラス担任の代替職員に「オムツよりもパンツで」と言われた。配慮してもらえないだろうか。3歳児保護者より主任へ相談(10月2日)

5. 子どもが園庭で口元を怪我した。歯を強く打っていて永久歯に影響があったらどうするのか。外遊びを多く取り入れる保育方針は理解しているつもりだが、ケガの状況と対応について詳しい説明をしてほしい。4歳児保護者より主任へ相談。(10月21日)

3. 主任が保護者のお話を伺う。

保護者の方が朝5分でも早く職場に行きたい気持ちであることは十分理解していることを伝え、その上で、①ちょっとした時間も子どもと1対1で関わる時間にしてほしいと思っていること、②小学校に上がれば自分で身の回りの準備をすることになるの練習をしてほしいと思っていること、③お子さんがどこまで自分で出来るようになったかを親御さんにも確認してほしいという理由から、本園では保護者に準備をお願いしているが、必要な時はいつでもお手伝いします、という内容を丁寧にお伝えするとご納得頂ける。

登園時の職員の対応が不快感を与えてしまったことについてお詫びし、即日園内に保護者の相談内容を掲示し職員会議でも話し合う。職員も気を付けるとともに、手が必要な時は遠慮なく声をかけてくださいとお伝えする。(9月25日解決)

4. オムツ着用に至る理由が、代替職員にきちんと伝わっていなかった可能性があることを謝罪する。オムツ使用についてはもちろん園でも協力する旨をお伝えするとともに、報告・連絡・相談の徹底を職員会議で呼びかける。(10月2日解決)

5. まずケガについて謝罪する。ケガが起きた夕方17時以降の3歳以上児の職員配置体制についてご説明し、分散してケガの無いよう見守っていることをお伝えする。外傷については、クリームを塗り経過をみるほか園長の判断で病院受診をするといった対応を取ることをご説明し、再度職員で見守り体制を確認することをお約束しご納得いただく。(10月21日解決)

<p>6. 自分の子供が友達に対して嫌がるようなことを言ったりすることが目立つので家庭でも話をしてみしてほしいと担任に言われたが、詳しい状況がわからない。前日降園時に担任が子供に何か注意をしていたようだがその場で保護者への説明が無かった。わが子が園でどのような状況なのかしっかり話をしてほしい。家庭で担任の名前を出すと子供が逃げのような態度をとる。担任と子供の関係はうまくいっているのだろうか。(3月4日)</p>	<p>6. 主任がお話を伺う。説明不足だった点についてお詫びする。前日の子供同士のトラブルの内容や保育士の対応を詳しくご説明する。保護者も園の意図を理解される。</p> <p>担任と子どもの関係についても気になる点は見られないが、担任への指導を行うこと・後日担任から子供の様子についても詳しくご説明することをお話しすると納得される。(3月4日解決)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以上

アタマジラミ駆除、感染症について

アタマジラミについて

アタマジラミが発生した後、保育園では 1) 午睡時の布団を別にする、2) シーツは毎日洗う、3) 状況によっては室内でも帽子を着用する、4) 枕は毎日新しいものをもってきていただく、5) ご家庭でアタマジラミ除去のスミスリンシャンプーを使用していただくよう呼びかける、などの対応をとってきました。

一時は落ち着いたアタマジラミでしたが、再度発生しているようです。スミスリンシャンプーでは、成虫は駆除できても卵の駆除が出来ません。卵は、指で引っ張っても簡単には取れないことがあります。卵の駆除には櫛でこまめに梳くのが有効です。

成虫は一日に5～6個の卵を産み、卵から成虫になるまでに1週間程度かかります。そのため、スミスリンシャンプーと櫛を数週間併用し、成虫だけでなく卵を除去しなくては完全な駆除に至りません。

保育園でも引き続き対応を続けて参ります。ご家庭と保育園両者の対応で、早期の駆除を目指しましょう！お忙しい毎日だとは思いますが、ご協力よろしくおねがいたします。

アタマジラミの駆除

- スミスリンシャンプーの使用（成虫）
- 櫛で髪をとく、頭髪をよくチェックする（卵の除去）
- 寝ている間に成虫や卵が枕やシーツに付着していることがありますので、寝具を毎日取り換える。またアタマジラミは熱に弱いので、60度以上のお湯に5分以上つけてから洗濯する。
- アタマジラミが室内に落ちていることがあるので、こまめに掃除機をかける。
- 卵は襟足や耳の後ろ側の髪の根本によくみつけれられています。

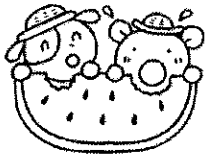
尚、アタマジラミの発生は生活習慣が清潔か否かには関係なく、感染症を媒介するものでもありません。

感染症について

アデノ、ノロ、ロタウィルスの感染者が出ています。園指定医の村上こどもクリニックに確認したところ、最近アデノウィルス及び、嘔吐下痢の罹患者が増えているとのことでした。

園では、子どもの体調を見ながら衣服の調節や戸外遊びを行うほか、手洗い・うがい・消毒に努めております。また嘔吐・下痢の際には空気感染を最小限にするため室内消毒、お迎えまでは職員室で休ませるなどの対応をとっております。ご家庭で嘔吐・下痢があった際には、職員へお知らせいただくと助かります。

新入園児の子どもたちは特に、集団生活の疲れから抵抗力が弱まっていることも予測されます。お子様の体調で気になることがありましたら早めにお知らせください。



にしきっこだより

8月のねらい

全体 : 体をたっぷり動かして夏を楽しむ。 休息の時間を大切に。

【たんぽぽ】

○一人一人の体調に合わせて、沐浴や水遊びをし清潔に、気持ちよくすごせるようにする。

【う め】

○体調に留意しながら水あそび等を十分に楽しみ、様々な感覚を刺激する。

【ゆ り】

○生活の流れが分かり、身の回りのことに意欲的に取り組む。

○友達や保育士と水遊びやプールなどを通して、夏のダイナミックな遊びを楽しむ。

【き く】

○身の回りの事や当番活動に積極的に取り組み、自分でできたことの達成感を味わう。

○ルールのある遊びを友達と楽しむ中でルールの大切さを知る。

【も も】

○約束を守りながら友達と夏の遊びを十分に楽しむ。

○できない事にも挑戦していき、できる事を増やしていく。

【さくら】

○友達や異年齢児との関わりの中で、思いやりの気持ちを持つ。

○夏ならではの遊びを通して、体を存分に動かす。

<おしらせ・お願い>

○8月13・14・15日お盆時の登園予定お知らせへのご協力ありがとうございました。登園される方は、14・15日の2日間がお弁当となりますので、よろしく願いいたします。

○登降園時、駐車場内や駐車場から県道に出る際は、急発進やスピードの出しすぎにはご注意ください。そして、駐車場内では必ずお子様の手を取り、目を離さないようお願いいたします。

☆夏祭り・夕涼み会ではたくさんのご参加、ありがとうございました。「親子で一緒に」をテーマに今までとは違う流れになりました。楽しんで頂けましたでしょうか。また、何かお気づきの点などございましたら職員へお知らせください。