

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成 28 年 8 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 27 年 4 月～28 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 戸外遊び中、砂場付近に座り込んで遊んでいると周囲で砂場玩具をもって戦いごっこをしていた他園児が持っていたスコップが当たり、左目の目じりから出血して傷ができた。園長が白目からの出血がないかなど細かく確認し、冷やしながら外用薬を塗布する。同時に保護者に連絡し園での対応をご説明すると納得された様子であった。降園時、左まぶたが腫れ青あざになっていたので受診された。翌日、保護者より「病院では危機一髪であったといわれた。玩具の安全性はどうか」とお話があった。(7月11日、第三者委員への報告：否)</p>	<p>① 再度園長から保護者にご連絡し深くお詫びする。また、翌日降園時に主任から保護者に玩具の安全性に配慮していること、在園児には玩具の使い方や遊び方について再度指導を十分にしていくことをお伝えし、ご理解いただく。戦いごっこをしていた園児の保護者にも状況についてお伝えする。(7月12日解決)</p>
<p>② とびひの治療で病院受診すると1日3回の抗生物質が処方された。保育園では服用させられないので朝・夕2回の処方を相談すると「3回飲まないという意味がない。園では飲ませられないなんて今どきおかしい。園で相談してみなさい」と言われた。園で服薬の投薬をおねがいできないだろうか。(8月12日、第三者委員への報告：否)</p>	<p>② 基本的には内服薬の投薬はお受けしていないが、医師の処方によって1日3回の服薬が必要な場合には処方箋をお預かりし職員にご相談いただければ園での投薬も可能であることをお伝えする。(園のしおりにも同記載あり)説明を聞き、納得された様子であった。(8月12日解決)</p>

③ 戸外遊び中に太鼓橋から落ち顔をけがした。その際に (A) 無条件で病院に連れていってくれなかったこと、(B) 母子医療制度を利用し受診したのちにスポーツ保険の説明があり混乱した、(C) けがをした瞬間を保育士が見ていなかったのはどういうことか、と3点苦情がある。
(8月20日、第三者委員への報告：否)

③ お子様がケガをしたこととお詫びし、園での事故対応についてご説明する。「園でけがをした際には、けがの状態を園長・保育士で確認し病院受診が必要か園で応急処置をしてしばらく様子を見るかを判断する。同時に保護者にけがの様子と園の判断結果をご連絡する。その際に病院受診を希望されるかどうかは保護者の判断にゆだねていること、けがの状況によってはすぐ病院受診をする場合があること」もお伝えする。今回は事故後速やかに保護者に電話連絡をし、上記の対応を取ったがうまく伝わらなかったことを謝罪する。

園のケガによる病院受診の際には、園で加入しているスポーツ保険が適応され、通常の医療保険の自己負担は発生しないがその説明が不十分だったこととお詫びする。改めてスポーツ保険についてご説明すると、今回はまず母子医療制度の返金の手続きをしていただく必要があることからスポーツ保険は適応せず返金手続きもされないということでご納得される。

ケガの瞬間を保育士が見ていなかったこととお詫びし、再度状況をご説明する。毛虫などが発生しており、立ち入り禁止になっていた場所で本児が遊んでおり、他の多くの子どもが園庭の他の場所で遊んでいたため、確認不足であった。戸外遊びの際は保育士が分散して見守るよう再度職員に徹底する旨ご説明する。

そのほか、保護者ご自身の育児の不安などの相談を受ける。一人悩みを抱え込んでしまい、すべて自分のせいだと責めていた。「保護者の育児不安や悩みを取り除けるようお手伝いしたいと思っているのでいつでも保育士にお声掛けください」とお話すると安心した様子であった。(8月20日解決)

<p>④ 一時保育利用者の面接時に、利用希望児が土曜日に療育に通っていることを知る。(A) 初めての一時保育利用の際は、子どもの情緒面を考え1日ではなく半日のみのご利用をお願いしている点、(B) (利用希望の) 土曜日は一時保育利用者を同年齢の保育室で受け入れることがある、という2点をお伝えすると、利用するかどうか後日ご連絡をくださるということであった。その後、半日の利用ではお迎えができない為、利用はしない旨のご連絡がある。</p> <p>数日後、「療育に行っているから利用を断ったのではないか、対応が不快だ」と吉野支所に連絡がある。(11月30日、第三者委員への報告：否)</p>	<p>④ 一時保育担当で面接時の対応などについて再度確認し、文書にまとめ吉野支所へ提出した。「初回利用時は半日のみのご利用をお願いしている」という説明を「土曜日の利用を断られた」と受け止められていたようだ。今後、不快な思いをさせないよう説明の仕方に十分留意していく。(12月4日解決)</p>
---	--

以上