

苦情解決第三者委員 と職員との懇談会次第

平成31年2月19日(火)午後2時

1. 開会
2. あいさつ
3. 議題

I. 平成31年1月までの苦情について(8件)

① 平成30年4月18日(水) 4歳児母親から電話による苦情

●担任保育士に「娘を保育所に迎えに来て車に乗った直後、娘が喉の痛みを訴え、家で検温すると38.6℃あった。娘は担任保育士に数回『喉が痛い』と言ったが、対応してくれなかったと言っている。また迎えに行ったとき、娘の状態を教えてもらえなかったし、連絡表に記載もなかった。いつ頃から痛みを訴えたのか、食欲・午睡の様子を教えて欲しい。」という電話が夕方母親からあった。再び電話で「以前、娘は熱性けいれんをおこしたことを職員は知っているのか」と主任保育士に問い合わせがあった。

◎担任保育士は対応が不十分であったことを認め謝罪し、保育中の様子を伝えた。また、熱性けいれんのことを職員が周知しており、午睡時の寝る場所や呼吸を確認していることを主任保育士が伝えた。(同日解決済)

② 平成30年5月2日(水) 5歳児母親から口頭による要望

●登所してすぐ、娘と同年齢の女兒Aが玄関先でロゲンカをした。女兒Aは去年から娘の行動を指摘する傾向があり、先日は娘の衣類を着用したことがあった。女兒Aは娘に「保育士や私には内緒にして欲しい」と言うので女兒Aを怖がり、登所を拒むことがあった。前年度の担任には折に触れて相談したが、解決には至らなかった。娘にも原因があると思うが、保育所生活が楽しくなるよう娘をよくみて欲しい。

◎母親の話を真摯に受け止め、全職員で友だち関係を周知し、気になったことは話し合い、子どもたちや保護者が楽しく保育所生活を送ることができるように対応することを伝えた。(同日解決済)

③ 平成30年5月23日(水) 4歳児母親から口頭による苦情

●採尿コップとスポイトが通所バッグに入っていたので翌朝提出したら、提出日はその翌朝だった。検尿の提出日を教えて欲しかった。

◎5/16付で「ほけんだより」を配布し、玄関には掲示で知らせたことを伝えた。しかし母親は忙しくて、おたよりと掲示を見落とししたことだったので、担任が口頭及び連絡表に記載することを伝えた。(翌日解決済)

④ 平成30年7月25日(水) 4歳児母親から口頭による苦情

●本日(7/25)、4・5歳児は市民プールで水あそびをする予定だったが、急きょ中止したのはなぜだ。中止するのならば、遅くとも前日に決定するべきではないか。市民プールに行くことを楽しみにして登所した娘の気持ちと、それを盛り上げて送り出した家族の思いを分かって欲しい。

◎朝から気温が30℃近くあり、更に上昇が予想された。また市民プールまでの往復の道のりを考慮し、急きょ中止したことを伝えた。納得してもらえなかったが、全国的に熱中症が問題になっていることを示し、理解を求めた。(同日解決済)

※7/26付喜多方市教育委員会がプールの利用中止の通知、市こども課からプールの利用について注意の連絡があったことを保護者に掲示で知らせた。

⑤ 平成30年8月24日(金) 5歳児母親から口頭・連絡表による苦情

●昨日(8/23)迎えに来ると、娘が泣いていた。理由を聞くと「おやつにでた枝豆の殻を間違えて友だちの皿に入れたことを周囲の友だちに注意された」とのこと。またこの時に左目下に2cm位のひっかけ傷を負ったのではないのかと思う。連絡表を手渡してくれた4歳児担任からは何の説明もなかった。状況を教えて欲しい。

◎担任保育士が休憩中だったので、4歳児担任が対応した。枝豆の殻を間違えて友だちの皿に入れ、周囲の友だちから注意を受けたことは事実だが、引っかけようなトラブルではなかった。傷について本児は「弟に引っかけられた」と言っていた。4歳児担任は本児が泣いている理由について母親に説明しなかったことを謝罪した。(同日解決済)

⑥ 平成30年8月28日(火) 0歳児母親から口頭による苦情

●昨日(8/27)、息子を迎えに来ると、息子は泣いてはいないが4・5歳児室の床で直に仰向けになっていた。周囲の以上児とぶつかり倒れたのかと心配になり、「こんなところでどうしたの?」と声をかけて抱き上げた。保育室を見渡すと、保育士Aが4歳児ロッカーの前にいたが、息子の様子には気付いていない様子で何の対応もなかった。この頃、左脇下と臀部左側、両すねにあざがあったので、放っておかれているのではないか、年上の子どもたちの接触によるものではないかと不安になった。

◎8/29に主任保育士が担任保育士と8/27の終番担当保育士に当日の状況を確認した。床に仰向けになっていたことについては、初めは座位であそんでいたがひとりでに仰向けになり、以上児による接触ではないことを伝えた。お尻のあざは以前よりあったので蒙古斑と認識しており、左脇と両すねのあざは以上児との接触でついたものではなく、本児が動くようになったので、知らず知らずの間についたのではないのかと推測し、丁寧に対応した。お迎え時に不快な思いをさせたことを謝罪し、信頼が回復するように今後の保育の仕方を伝えた。(翌日解決済)

⑦ 平成30年11月21日(木) 意見箱投書による要望(匿名)

●「今年の冬は駐車場の除雪をしっかりとしてもらわないと皆さんが困っています。よろしくをお願いします。」

◎国の経理等取扱通知(『子ども・子育て支援法附則第6条の規定による私立保育所に対する委託費の経理等について』の取扱いについて)において、「保護者の送迎用の駐車場については、保護者全員が利用するものでないことから、利用する児童の保護者からその実費を徴収することが原則である」と定められていることから、保護者が利用する駐車場は隣接する西光寺の境内をご厚意により使わせて頂いている。このことから、平成30年度保護者会総会において、除雪に要する費用を各世帯から徴収し、その費用に充てることを決めたので、その周知に努めたい。また、早朝に除雪をするよう申し出る保護者の要望もあるが、業者が割り当てられた公共道路を優先するため困難なことを理解してもらいたい。

⑧ 平成31年1月30日(水) 4歳児母親から口頭による苦情

●昨夜の入浴時、娘から『パンツを汚したから交換したよ』と話があった。担任から何ら報告がなかったため、汚れ物を持ち帰らなかった。今朝の登所時に汚れたパンツを探すと裏返しになったままで、通い袋に入っていた。おしっこで汚れた物はビニール袋に入れてから通い袋に入れ、必ず伝達してほしい。

◎尿や便、吐物に関する汚れ物は、名前を書いたビニール袋(個人用)に入れ、トイレ棚の専用籠に入れることに決めている。担任保育士は本児からパンツを汚したことを聞いていたが確認を怠り、保護者に伝達することも忘れたとのことだった。母親に経緯を説明し、以後同じことがないように職員間で周知することを伝えた。

II. その他

4. 閉会