



社会福祉法人くすの樹会
理事長 羽柴 泰輔 殿

貴法人が経営する、銀杏保育園及び銀杏保育園胡桃館に対する苦情・要望・意見について、適切に対処し、解決していることを、別紙資料を添えてご報告いたします。

2020年10月15日
社会福祉法人くすの樹会

第三者委員

氏名 三田 郁子 

氏名 佐々木 綾子 

苦情・要望等の受付と解決の状況

2019年度

受付日	2020・2・22	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	地域の方		
内容	<p>22日午前10時30分頃電話によるご意見。 保育園に来ている子ども達だと思いますが、園前の塀の上に登って遊んでいて、危ないので、注意して下さい。</p>		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・発表会当日で連絡を受けた職員は、電話対応により意見に対して礼を言う。 ・その後、連絡を受けた職員は、行事中で多忙のため、上長への報告を失念していたため、早急な対応が行われなかった。 		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> ・注意対象の子どもは、行事に保護者とともに同行していた小学生であったため、保護者には、行事前のお願いとして手紙の中と、当日開演前の注意事項としても口頭でお願いしていたが、再度、生活発表会後のお知らせとお願いとして、近隣の方より注意を受けた旨を記し子どもの安全のために、同伴する子どもに対して保護者監督の要請と協力を依頼した。 ・職員については、発表会の反省会中、連絡を受けた職員から報告が入った時点(13時50分)で、近隣の方から注意を受けたことを周知し、今後行われる保護者参加の行事についても、同様に気を配る等の確認をした。 ・当日は、発表会という行事の最中であったことで、連絡を受けた職員から、主任保育士、施設長への報告がなされないままであったことについては、悪い事程、迅速に上司に報告を上げ、早く対応することが大切であるということ、再度周知し、再確認した。 行事当日の連絡の受け方について、担当者を決めておく等の対策を講じる等、対策を立てることを、次回以降の課題として残した。 		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2019年度

受付日	2020・2・14	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	■■■■■ 保護者 ■■■■■		
内容	<p>・意見箱に匿名で「お迎えの時に■■■■■と■■■■■がいる時は、いつもオムツがビショビショに濡れたまま、帰ってくる。」との投書があった。</p>		
対応	<p>・当日にクラス内で話し合いの時間を設け、名前を挙げられた職員に確認したところ「夕方も変わりなくトイレに連れて行っているし、お迎えの時にオムツを確認しているし、なぜそういう風に言われるか分からない。」との答えだった。</p> <p>・クラス間で、保護者の信頼を取り戻せるよう、トイレにこまめに連れて行く</p> <p>・その他にも子ども達や保護者の気持ちに寄り添った保育が出来るように努めていくことを再確認した。</p> <p>・排泄表を確実に記し子どもの排泄間隔を把握する。</p> <p>・当日中に保護者の方には、担当保育士が謝罪し、クラス間で話し合ったことと、これから挽回できるようにしていくので、時間をいただきたいと伝える。</p>		
経過及び結果	<p>・お迎えの際に、再度排泄を促すと共に、排泄しなかった場合には、直近の排泄時間を職員間で共有し、オムツの濡れがないか受け渡しの際に職員が再度確認し、直近の排泄時間を保護者に伝えるようにした。</p> <p>担当職員がシフトの関係で、お迎え時に保護者に直接対応することができない場合もあるため、他クラスの職員にも周知し、降園の際に担任ではなくても、対応できるようにした。</p> <p>その後、保護者からオムツが濡れたまま帰ってきたという苦情の報告は無い。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

2019年度

受付日	2019・10・28	対象施設	銀杏保育園
受付者	■■■■■	対応者	■■■■■
申立者	地域の方		
内容	<p>11月7日に味覚祭を行う旨を、玄関横の塀と園が地域に提供しているゴミ置き場に、地域に向けて掲示をしたところ、「魚のにおいが嫌いだから、時間を短くしてほしい。煙を出さないで欲しい。公害です。楽しむ行事なのは分かるが、そこまでする必要があるのか。貼り紙が、ごみ捨てに来ない人は見られないのではないかと。」と近隣の方から、苦情とご意見を頂いた。</p>		
対応	<p>「行事担当の保育士が不在の為、報告しておきます。折り返し、連絡をしますので、お名前と連絡先を教えてください。」と伝えたところ、また電話しますということだったが、折り返しの連絡がなく園からの連絡はなされなかった。</p> <p>ご意見の内容に応じて以下3点の対応をおこなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行事について、園庭側フェンスに、掲示での事前お知らせを増やした。 ・味覚祭恒例の秋刀魚の焼き方を工夫し、例年通り調理室内での加熱を十分に行った後の戸外での炙りの時間を短縮した。 ・加熱中に園の周辺を巡回し、煙と匂いの確認を行った。 		
経過及び結果	<ul style="list-style-type: none"> ・先方からの連絡がなく、対策についての返答ができなかったため、朝の門受け入れ職員に、ご意見をいただいた方を見かけたら直接話してもらえるよう伝達。 ・行事後に、お会いすることができ、謝罪と、対応についての説明をしたところ、「煙も匂いも来なかったので、よかったです。」との返答をいただいた。 ・反省会にて、次年度以降も同様に工夫することとし、また、行事前には、特にご迷惑をかけるであろうと予想される近隣のご家庭には、前もってご挨拶に行き、留守宅には、ご挨拶文をポストに貼る等することを確認した。 <p>挨拶、ポストに貼る文に関しては、従前から行ってきていたが、毎年のごことで、園側に慣れが生じ、行事担当者を引き継がれていなかったことが判明し、怠っていたことがわかったため、行事記録に必ず残し、漏れが無いように確認した。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和元年度

受付日	R1.9.18	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	[REDACTED]	対応者	[REDACTED]
申立者	[REDACTED] 保護者 [REDACTED]		
内容	<p>・昨年度(平成30年度) [REDACTED] 在籍時に誕生日カードをもらっていない。 ・ [REDACTED] で長期欠席していたからもらえない物なのかと思っていたが、職員に確認すると、「そんなことはない、全員がもらえる物」と知り、ただ単に忘れられていたのか、ないがしろにされたのか、休んでいて渡し忘れた事をなかったことにされたのか、・・・私はそう思えて仕方ない。</p> <p>・子どもの成長過程の物であり、もらっていたとすると、覚えているだろうし、誕生日カードならなおのこと、家にも見当たらない、もらえていない事が事実だとしたら、悲しさと怒りがこみあげてくる。</p>		
対応	<p>・連絡ノートに紙面で張り付けてあったため、内容を確認後、施設長、リーダー保育士が前年度担任に内容を確認する。 渡していないとの事だった為、直ちに保護者との面談の場を設けた。</p> <p>・改めて保護者の主張や意見を聞き、気持ちを受け止め、昨年時担任より、反省と謝罪の気持ちを伝えた上で、母親に誕生日カードを渡した。</p>		
経過及び結果	<p>・保護者の方も、昨年時の担任と直接話をし、自分の思いのたけを伝えてくれたことで、誤解も解け、納得した様子。</p> <p>・保護者の感情があふれ出て涙を流す姿も見られたが、もやもやしていたものが緩和されたようであった。</p> <p>・前年度担任間での共有が出来ておらず、このようなことが二度と起こらない様現職員間でも情報を共有し、確認を行った。</p>		

苦情・要望等の受付と解決の状況

令和元年度

受付日	R1.6.4	対象施設	銀杏保育園胡桃館
受付者	██████████	対応者	██████████
申立者	歳児クラス保護者 ██████████		
内容	<p>・5月31日(金)に起きた「塗り薬間違い」の件について、本件の事故の経緯と原因究明、今後の事故防止対策について書面にて回答を頂きたい旨の内容を、父親名義にて、母親より紙面で預かる。</p> <p>①薬を受け取ってから、子どものリュックに入るまでの手順を細かく確認したい。</p> <p>②その間違えたお子さんはどうしたのか？薬の減り具合。</p> <p>塗りなかった事、他の子に塗ってしまったことについて、その保護者には伝えたのか。</p> <p>③なぜ発覚までに1時間もかかったのか。</p> <p>④その間違えた子どもの薬がない時にすぐ気づけなかったのか。</p> <p>⑤今まで、間違いは無かったのか。</p> <p>⑥塗り薬だからまだよかったものの、飲み薬だったらどう対処するつもりだったのか。</p> <p>⑦今後の対応方法について</p>		
対応	<p>・紙面にて母親より預かり、職員会議を開催し、全体の経緯や原因究明を行うので、今週末まで返答を待って欲しい旨を伝えた所、「わかりました」との返答を頂いた。</p> <p>・週明け6月3日(月)に緊急職員会議を開き、当該保育士から改めて事故当時の状況や事故が起きた時の経緯、その原因と今後の再発防止策について話し合いを行った。</p> <p>・事故の経緯と対応を時系列で示し、7つの質問に対し返答した内容を、6月7日(金)に母親お迎え時に書面にてお渡しし、施設長とリーダー保育士で経緯の説明を行い、改めて謝罪を行った。</p> <p>・翌6月8日(土)土曜保育で父親による送迎だった為、再度経緯の説明と謝罪を行った所、「わかりました。大丈夫です」との返答であった。</p>		
経過及び結果	<p>・原因は薬袋の中身や、与薬依頼書に記されている園児名や薬名を確認せず、これが当該園児の薬だと思い込み、与薬箱から取り出し、与薬のルールである二重チェックを怠り、自分の判断で塗布したことが原因であった。</p> <p>・緊急職員会議にて、与薬に関するルールを改めて再確認し、全体に周知を行った。</p> <p>・与薬に関するルールを全職員が理解し、複数職員による二重チェック徹底する事で、以後事故は起きていない。</p>		