

袋井あそび保育園苦情・意見・要望等の受付書

受付No. 1

1

受 付 日	令和3年4月2日	苦情受付担当者	山下 三絵子
利 用 者	ふりがな	児童との関係	
	氏名 年長女兒	☒ 母親 ☐ 父親 ☐ その他 ()	
分 類	☒ 職員の対応 ☐ けが、病気 ☐ 保健衛生 ☐ 給食 ☐ 園行事 ☐ 通常保育 ☐ 特別保育 ☐ 施設整備 ☐ その他 ()		
内 容	意見要望の発生日 令和3年3月26日（金） 園庭遊びを終えた11：30頃、対象女兒が「唇がかゆい」と担当職員へ伝えに来た。職員が口周りを確認すると赤い発疹が広がっていた。女兒にはナッツアレルギーがあり除去食対応を行っている。痒みの始まりは様子を聞くと、「昨日の夕ご飯でお肉を食べた。そのお肉を食べてから痒くなった。」という内容を保育者へ伝えた。 当日朝の登園時には保護者から報告が無かった為、女兒からの聞き取りを考慮すればアレルギー反応を起こしている可能性も考えられた。すぐに保護者に連絡し、様子と状況を説明した。電話の内容では「昨日から本児が痒がっていたこと、花粉症による痒みが出ていて薬を服用しているのでアレルギー反応ではないと思われること、昨日の夕飯ではナッツ類は一切口にしていないこと」を伺った。しかし女兒の内容と一致していない事や命にかかわる事で安易な判断が出来ない事を踏まえ、一度様子を見に来てもらい、最終判断を仰ぎたい旨を伝えた。また給食提供に対する給食職員との話し合いでは、原因が判明していない状態での給食提供には不安があることから、アレルギーを発症する可能性がある食材（過去に数値が高かった食材も含め）全て排除したおにぎり汁物の提供が望ましいと判断し、通常メニューとは変更することを報告した。本児への対応としてはすぐに患部を冷やし様子を見た。給食を食べだす頃には発疹は落ち着き、発見当初の半分くらいになっていた。（12：00） 給食後から13：40までは様子を見ながら室内で落ち着いて遊んでいた。前日にナッツ類を口にしていなかったという母親の話の内容と本児の発疹も落ち着いてきた事から、通常保育に戻しても大丈夫であろうと判断し、他児との遊びの場に合流させた。 ここでさらに様子を見るために室内で落ち着いて過ごす方法を選択することも必要だった。		

	外遊びに出る際、本児をずっと観察してきた職員が休憩に入り、交代の職員が担当となった。その際に担当同士で引継ぎは行なったが、観察してきた職員は自分の口から保護者に様子を伝えようと考えていた。 14:00 母親が迎えに来る。 休憩交代で入っていた職員は女兒の様子を見ながら保育を行っていたが、担当職員が報告することになっていた為、母親に報告は行わなかった。報告を行う予定だった職員は母親の迎えに気付かず、報告を行うことが出来なかった。担当職員から母親に様子の報告は行っているものだと思います、他の職員も挨拶以外の対応は行っていなかった。
苦情内容	・ナッツ類を口にしたという子どもの主張は受け止め、保護者の発言は信じてもらえなかった。 ・花粉症による肌荒れだと伝えたが、給食を変更することを聞き、それは可哀そうと迎えにいく事にした。 ・ナッツアレルギーなのに卵除去までの対応はおかしい。 ・アレルギー発症の可能性があったのに外で遊ぶのはおかしい。 ・発見した職員が最後まで見届けることが出来ていない。 ・食事をした後やその後の様子の伝達をされていない。

投書に対する 相談結果	通常保育への判断は慎重に行う事とし、室内で様子を見る必要があった。今後の対応に関しては、迎えを待つ子や様子が気になる子に関しては職員室などで様子を見る配慮を行うよう職員会議で全職員に伝えた。保護者への伝達が行われなかった件に関しては、主担会で話し合いを行い対応を検討した。早番、遅番、休憩交代など職員が入れ替わるタイミングでの引継ぎは徹底していたが、今回は『責任を持って対応する』という考えから他の職員に対応をお願いせず、自分で対応しようとした。結果的にその職員が保護者の迎えに気付かず報告が行われなかった。休憩交代の職員に迎えに来た際に自分を呼んで欲しい旨を伝えておけば防ぐことが出来たミスであった。 責任を持った対応を心掛けることはとても重要であるが、情報交換が少ないと上記のようなミスが起こってしまう事を自覚するとともに、周囲の職員も些細な気配りや心掛け、温かな声掛けなど視野を広げた対応を改めて見直す場となった。 子どもの体調の変化に関して、担任職員と職員室職員は情報共有が出来ているが、他のクラス職員には欠席、遅刻までの様子は伝わっても、日中の小さな怪我や早退などの情報が届かない状態となっていた。このような状況においても毎日職員が目を通す回覧に「子どもの体調」欄を設け、早退や日中の体調不良（小さなことも含む）を記載し全職員で情報共有が出来るように改善を行った。
利用者への 確認事項	第三者委員への報告の要否 ☒要 ☐不要
	第三者委員への報告の日時 令和3年 4月 24日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否 ☐要 ☒不要
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時 令和 年 月 日

