

平成29年度の苦情・相談

1 散歩中の横断歩道の渡り方が、横幅いっぱいに広がり、他の歩行者の妨害

(匿名の電話 平成29年4月)

(市民からの苦情を受けて呉市福祉保健課から同内容の電話)

(概要)

古新開公園 A へ向かって、幼児クラスの散歩(二列歩行)をしていた。常盤橋西詰交差点を渡るとき、短時間で済ませるため、対人がいるにもかかわらず纏めて渡らせたため、横に広がり他の歩行者の妨げになった。

(対応)

- ・事実確認後、当日の午後に職員会議を開き、散歩中の歩行について研修実施。
安全確保をしたうえで、的確な状況判断

2 保護者の思いを傷つけた態度と発言

(平成29年10月)

(概要)

2歳児の子どもを英語教室へ通わせるため早迎えをしたとき、保育士から「フン、日本語もしゃべれんのに…」と発言し立ち去った。保護者としては、その態度と発言にいたく心を痛めた。

(対応)

苦情責任者が、保護者と保育士からヒヤリング開始。

- ・保育士の発言内容の分析、反省、今後の方向性を話し合い、直接謝罪。
- ・保育所全体の研修の実施・・・保護者と共通認識を共有し子どもの育ちを大切にす
る

3 薬の誤投与について

(平成30年2月)

(概要)

母親に代わり、父親が園児と早朝登園し、早朝当番保育士に、薬依頼書と4回分の薬を預けた。本園では、1回分しか預からないのが原則としている。当番保育士は違和感なく薬を預かり担任に渡した。担任は、量の違いに気づくが1回分と信じて投与した。後日、薬が持参されないことに気づいた他の保育士が、母親と話す中で誤投与に気づく。母親、医師と連携。健康被害はなかったが、重大インシデントとして報告。

(対応)

原理原則の再確認と、依頼書と薬の内容、量(1回分)の確認

当番保育士と担任への確実な連携、思い込み行動の防止。クラス内声出し確認。

4 卒園式への参加有無の発言について保育士から相談

(平成30年3月)

(概要)

卒園式に、年中児も参加させ、式の練習をしているが、当該園児がゴソゴソしてじっとすることが辛そうであった。式典への影響を恐れ、保護者に対して、式の練習時の様子を伝え、本人が辛そうなので土曜日の式への欠席を働きかけたところ、「それが園の方針か」と指摘された。

(対応)

園としては、年中児が年長児の卒園式に参加させる意義は、年長児への感謝、来年に向けての雰囲気、様子を学習するために参加させている。式の途中で我慢できないときは、途中退席させることの園方針を再確認し、保護者説明をした。土曜日は常時休む園児であっても、思い込みで休ませても当たり前との穿ったものの見方の反省と研修実施。