

石谷の森保育園

番号	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号	苦情・相談の主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	石谷の森保育園	利用者家族	電話	<p>①</p> <p>苦情 ・ 要望 ・ 相談</p>	<p>・他児に蹴られたのに何も報告がなかった。何かあったら連絡してほしい。</p>	<p>・1週間前に他児に蹴られたのに何も連絡がなかった。昨日も額に傷をつくって降園し、本日も降園する際に「友達に蹴られて、お腹が痛かった」と言っていたが、両日とも園から何も報告がなかった。保護者に知らせてほしかった。</p>	<p>・主任が電話を受け、謝罪をさせていただいた。その後、園長と担任を交えて聞き取りと検討を行った。今後の対応として「送迎時に本児の様子を伝えたり、連絡事項があった際は連絡帳への記入をしたりすることで情報共有を行う」「日頃の他児との適切な距離を把握し、正しい関わり方を指導していく」こととした。あらためて保護者へ説明の連絡を行い、理解いただいた。他の職員へも、怪我やいざこざがあった時には保護者に伝えることを周知した。</p>
2	石谷の森保育園	利用者家族	口頭	<p>②</p> <p>苦情 ・ 要望 ・ 相談</p>	<p>・咳や嘔吐で2～3日に一回病院受診をしているが、病院ではこれ以上の受診は必要ないと言われる。熱もないので受診を勧めないでほしい。</p>	<p>・熱もなく病院に行ってもこれ以上処置は出来ないと言われた。咳が出る、嘔吐があると連絡をもらうが、病院受診をこれ以上しないといけないのか。仕事も休めない。保育園は保育園としての機能を果たしていないのではないか。</p>	<p>・風邪症状や嘔吐があり、また、RSウイルス感染症が流行っていることを考慮して早めの病院受診を勧めた。その後、看護師が聴診器で肺の音を聴いたところ喘鳴も始まっていたので、再度受診を勧めた。翌週、「RSウイルス感染症ということが分かった。しばらく休ませる、一昨日は、申し訳なかった」と謝罪の言葉をいただいた。</p>
3	石谷の森保育園	利用者家族	電話 (松元保健福祉課に申し出)	<p>②</p> <p>苦情 ・ 要望 ・ 相談</p>	<p>・吐き戻し程度で電話をしないほしい、保育園の対応としてはどうなのか市から聞き取りをしてほしい、感染症対策についての通知文を見せてほしい。</p>	<p>・園児の家族から、登園時、車に揺られたので嘔吐があったと申し出があった。その後2回、口からダラダラとミルクを吐いたので、迎えに来てもらった。しばらくして、保育幼稚園課から、松元支所宛てに利用者家族より「吐き戻し程度で電話をしないほしい、保育園の対応としてはどうなのか保育園に聞き取りをしてほしい、感染症対策についての通知文を見せてほしい」と連絡があったことを伝えられた。</p>	<p>・保育幼稚園課から、利用者家族が松元保健福祉課に電話があったので様子を聞かせてほしい、と連絡があった。入園のしおり（入所時に利用者家族へ説明）に記載してある通り嘔吐があった場合は症状が落ち着くまで登園出来ないこと、まだ小さいので容体が急変しないかと心配すること、集団生活を送っているため感染症について確認する必要があること、などを説明した。保育幼稚園課から「保育園としては適切な対応なのではないか」とのことだった。</p>