

令和5年度

第一回苦情処理委員会議事録

進行 佐藤 かほる（ふじなでしこ こども園）

記録 工藤 文恵（ふじなでしこ こども園）

1. 日時及び場所 令和5年5月29日（月） 午前10時～11時
ふじなでしこ こども園 応接室

〈出席者〉

- ・ 第三者委員 佐生 正代委員 目時 礼子委員
- ・ ふじなでしこ こども園 責任者代理 ウッドオール 美枝副園長・ 受付担当者 佐藤 かほる
工藤 文恵
- ・ 撫子学童クラブ 受付担当者 穴倉 有紀
- ・ 滝沢中央学童保育クラブ第一 受付担当者 日山 洋子

2. 副園長あいさつ

- ・ 4月は238名で新年度が始まり、5月から241名、6月にも新入園児を受け入れる。
- ・ 今年度は、子どもたちのやりたい遊びを展開していきたいという園での思いもあって新年度スタートした。
- ・ 4月6日誤提供の事故を起こしてしまった。対応策などを考えながら細心の注意を払い日々保育を行っている。今まで取り組めていなかった部分も今回の事故につながっていると感じる。
- ・ 新入園児は2ヶ月が経ち、園生活にも慣れてきた姿が見られている。
今年度は6月に運動会が行われるので、今は運動会に向けての取り組みも始まっている。

3. 施設長挨拶

- ・ 新年度が始まり、2ヶ月が経つ中で1年生も新しい生活に慣れてきている姿が見られる。
- ・ 少子化ではあるが、学童利用人数は変わらない状況である。

4. 議事

①食物アレルギー対応食の誤提供事故の報告（ウッドオール副園長）

・ 4月6日 午後のおやつ提供時、食物アレルギーのあるお子さまが配食されたおやつ（原因食品を含んだもの）を喫食。喫食後、全身のかゆみや咳症状、嘔吐症状がみられたが、食物アレルギーの原因食品を含むおやつを誤って提供していたことの実事判明に時間を要したうえ事後対応が極めて不適當であったため、被害にあわれたご家庭に多大なるご心痛をおかけすることとなってしまった。

事故を受け事故発生の経緯や再発防止対策などについて検証と検討を行っている。

今後「給食事故防止対策検証委員会」を設置し、改善への取組等について監査を受ける。改善への取り組みについて一定の評価と成果を得られた後は、当園の施設関係者評価委員会に検証を引継ぎ、定期的に改善の取り組みについて評価をいただく予定。

目時委員より：今までは除去されていたのか？

副園長より：乳・卵が除去対象のお子さんであり、今までも除去対応されていた。

佐生委員より：除去担当は一人で行っているのか？

副園長より：今までは、除去食の調理も普通食の調理と並行して行っていた。

事故原因を受けて調理体制を見直し、除去食担当制を設けることとした。

目時委員より：午後の保育まで担任はクラスにいるのか？

副園長より：午後の保育では別クラスの担任も保育に入る。

目時委員より：別のクラスの担任も入るのであれば、全職員での情報共有が大事と考える。

また、アレルギーというところに意識が結びつくようにしてほしい。

副園長より：アレルギーがあるというところに職員が意識をもって対応できるようにしたい。

佐生委員より：ここまで至ってしまったことが残念に感じる。

改善しながら誠意をもって取り組んでいることが伝わってくる。

命にかかわることであるので、今後も継続して取り組んでほしい。

副園長より：職員の意識を高めながら、気を引き締めて取り組んでいきたい。

②苦情報告

○佐藤 かほる（ふじなでしこ こども園主幹保育教諭）

・3月10日 メールにて申し立て

内容：登園時に職員が玄関にいる意図は何か。保護者の方との話に夢中になっている姿が見られ、不快に感じる。

対応：園児が保護者と離れた後に安全に園内に入ることを見守るためである。不快な気持ちにさせてしまったことをお詫びし、職員全体にも周知し、受け入れ時の保護者対応について確認を行った。

・4月3日 電話にて申し立て

内容：子どもを玄関まで見送った後の対応はどうなっているのか。職員に尋ねたが対応がなかった。

対応：保護者の方から尋ねられていることに気づかずに、別の対応をしてしまったことをお詫びする。職員全体にも周知し、受け入れ時の保護者対応について確認をした。

・4月20日 電話にて申し立て

内容：欠席連絡をアプリで行ったが、園からの返信がなかった。園での出席確認はどのようになっているのか。

対応：欠席連絡をする担当を再確認し、9:30までには返信をすることとした。時間までに連絡がなく、登園していない家庭には担任から連絡をいれて出席確認をすることとし全職員に周知した。

○工藤 文恵（ふじなでしこ こども園主幹保育教諭）

- ・4月12日 登園時に直接申し立て

内容：除去食対応のため、1週間ごとに献立の確認表を園からもらっているが、除去対象食材のチェック漏れがあった。園での除去確認はどのようになっているのか。また、4月6日の誤提供後の園の対応についての再確認をしたい。除去対応について再検討を望むとともに、全職員・全保護者への周知を要望する。

対応：献立表のチェック漏れがあったことをお詫びするとともに、園内での対応を再確認・再検討し、再発防止に努め策を講じ、体制を整えた。全職員に周知し、保護者へも4月28日付けで文書を配布した。

対応策については今後も引き続き園内で取り組みながら、このようなことが起きないように危機管理の意識を高めて対応していく。

○宍倉 有紀（撫子学童クラブ支援員）

- ・苦情は特になし
- ・4月、5月の利用人数は60名～70名前後だった。18時以降の延長する子が増えてきたが、落ち着いている。土曜日利用も少人数で過ごしている。
- ・5月からは1年生も宿題が始まった。宿題が早く終わった児童には読書をして待つよう指導しているが、落ち着いて読書できるようになるまでには、まだ時間がかかりそうである。他学年と過ごす時間も増えたので、点呼や学習、読書の仕方など高学年にはお手本になってもらいたい。

○日山 洋子（滝沢中央学童保育クラブ第一主任支援員）

- ・苦情は特になし
- ・今年度は新1年生を16名迎え、年間利用登録48名一時利用登録17名の合計65名でスタートした。新1年生も学習時間と遊びの時間の切り替えがしっかりと出来ていて、落ち着いて過ごしている。
- ・2,3年生は学童の生活に慣れてきて、学習時間に1年生のお世話をしようと話しかける姿も見られるが、最近落ち着いてきた。
- ・高学年の利用者が減り、主に1年生から4年生が利用している。高学年がいない分、班活動では4年生が頑張り中心となって話し合いなどを行っている。
- ・平日は週に2回滝沢中央小学校の校庭で遊んでいる。学童以外の子ども達も一緒に遊び過ごしているので、怪我等のないように気を付けて見守っている。
- ・勉強時間は席を自由にし、おやつ時にはパーテーションを設置しないなど徐々にコロナ前の生活に戻しながらも、うがい・手洗いなど感染症予防は引き続き行っていく。

③第三者委員より

佐生委員より：撫子学童クラブを利用している児童で、支援員の叱り方から学童に行きたくないという話が、学童のほうにはあったか。

宍倉支援員より:保護者から同様の話があり、学童内でも事実内容を確認した。

園庭でサッカーをしているときに、蹴ったサッカーボールが支援員に当たってしまった。児童に対して、危ない遊び方への注意と広い場所でサッカーをするよう場所を変えることを提案した。その姿を見て男児も一方的にサッカーを中止されたと感じてしまったようだったので、支援員の伝え方がよくなかったのかもしれない。保護者へも内容をお伝えしお詫びした。

佐生委員より:子どもたちが納得するような話しかたをしていくなど考えていってもらえればと思う。

様々な注意の仕方があり、その中で子ども達の成長にもつながっていくものである。

周りで聞いていた子ども達にも伝わるような内容で説明があればよかったと思う。

朽木施設長より:事実確認を行い、保護者へも内容等の説明をした。

支援員に対しても、関わり方や伝え方について指導をした。

今後、気を付けて対応していきたいと思う。

⇒委員会後、保護者とも再度お話をさせていただき、この件に関しては苦情として受け止め、対応した。

目時委員より:ふじなでしこ こども園からの苦情報告で、玄関で職員に尋ねたが答えがなかったとあったが、意識がなかったのか。大勢の中の一人かもしれないが、目配りや気配りを忘れずに対応してほしい。

佐生委員より:保護者との話があるのであれば、別室で話すなどの対応も考えてもよいかと思う。

佐藤主幹保育教諭より:保護者との話に時間がかかるようであれば、別の時間に対応するようにしていきたい。

○その他

・次回の苦情報告会の日程について

第2回は、9月または10月。

第3回は2月または3月の予定。詳細は後日連絡

4 閉会