

苦情等解決報告会議 報告

日時	令和4年6月22日(水)14時より15時まで		
場所	当法人会議室		
出席者	第3者委員	石井邦子	(川上地区民生児童委員)
	第3者委員	浜松豊子	(元川上地区民生児童委員)
	苦情解決責任者	大江暁子	(園長)
	苦情受付担当者	新名雅世	(副園長)
	苦情受付担当者	坂田千夏	(子育て支援センター長)
	妙徳福祉会理事、監事	複数人	

報告等の経過

14時、出席者全員により報告会議を開始する。苦情受付担当者が苦情等の内容と相談の経過、相談結果を報告し、苦情解決責任者から苦情解決の報告を、その後第3者委員から質問と意見、助言を受けるという形で会議を進めた。

苦情解決責任者から

令和3年度中の苦情等受付件数は3件であった。

1. 令和3年度受付番号1について (R3, 5, 31 受付)

苦情受付担当者から

苦情受付箱に投函日不明で次のような内容のご質問をいただいた。

「12時半以降、園庭側の門扉の鍵を開けているということですが、お昼寝中にもし不審者が侵入してきた場合、子供たちはちゃんと逃げることができるのでしょうか？子供たちの安全を思うなら、せめてお昼寝が終わる15:00以降頃、鍵を開けるべきではないでしょうか？」

苦情解決責任者から

投函メモを確認したその日に職員間で話し合い対応を協議する。この件について変更した理由と当園の不審者対策について正しくご理解いただけていなかったことによるものと認識、以下の内容をこのご意見に対する回答として園内一斉配信した。

- 今年度正面門扉の開錠開始を当初午後1時であったものを、5/12から午後12時半とした。これは一時保育半日利用者と1号認定こども利用者のお迎えが増える時間に合わせたものである。
- 毎月実施の不審者対策訓練では早朝や午前中の設定保育教育時間、午睡時間中、延長保育を想定した訓練を実施しており、今後も継続していく。
- このご意見を契機として、周辺道路を通過して来園され駐車場と門扉周辺を行き来される保護者みなさまにも目配りをいただき、不審者や不審物の早期発見のために情報をお寄せいただくようご協力をお願いします。
- ご指摘の通り安全対策のために施錠はとても有効だが、決してこれのみに頼ることなく、こどもたちと職員の実効的な訓練の積み重ねと、出入りされる利用保護者みなさまのご協力は不可欠であると考えている。
- よって当面は「午後12時半、開錠開始」とし、訓練を重ねたうえで見直しの必要があれば

その都度変更することとする。

第3者委員から

特に質問意見なし

2. 令和3年度受付番号2について (R3, 7, 2 受付)

苦情受付担当者から

匿名の電話が保育課にあったことを当園にお知らせいただいたもの。

コロナ対応のためだと思うが、1歳児で37.5度の熱があるとすぐ迎えの電話がかかってくる。年齢も低いし、体内に熱がこもっているのではないかと思う。検温後30分様子を見たとは言われるが、水分補給したとかの報告がない。発熱の連絡からお迎えまで、個別の隔離がなされていない。検温の時間帯が、活動後とか食後とか、体温が上がりやすいときである。

お知らせくださった保育課担当者から体温については個人差もあるし、38.0度が基準に変更したらよいのではないかと。37.5度は必ずしも気を付けてくださいの体温ではないと言われた。

苦情解決責任者から

匿名であるため、電話でお知らせくださった保育課担当者に対して次の通り話をした。

検温については、食後、活動後にすると決めているわけではなく、子どもの様子がいつもと違うと感じた時に検温するようにしている。また、37.5度出たからすぐ連絡しているわけではなく、お茶をあげたり、熱がこもるなどの原因を考慮して脇を開かせたりなどの対応のうえで何度も検温していること。隔離については、部屋が変わると乳児は泣くので子どもによっては難しいことを伝えた。

37.5度の基準値については、嘱託医の先生に相談して決めていることなので、今の時点では変更を考えていない。

今後、37.5度以上の発熱でお迎えの連絡をする時には、その子の様子と職員の関わりを丁寧に伝える。お迎えをお願いした子の隔離については、可能な限り一人職員がついて、事務室か保育室の他の子とは離れた場所で安静に過ごすことにする。

第3者委員から

特に質問意見なし

3. 令和3年度受付番号3について (R4, 2, 3 受付)

苦情受付担当者から

2/3 (木) 園児Mさん都合休み。37.7°Cの微熱と咳があり嘱託医医院で受診。抗原検査陰性。PCR検査も受けた。その上で園児Mさんの保護者から、抗原検査陰性だったので登園してもよいかの問い合わせ。

「PCR検査をされた方は結果が出るまでお休みしてください」と伝えたが、抗原検査だけして陰性だった人は登園してもいいのに、PCR検査をした人は登園できないことに納得ができ

ないと抗議される。また、園が抗原検査とPCR検査をするように言ったと思われており憤慨される。

苦情解決責任者から

電話では、園から医師にPCR検査をするように言った事実はないことを伝えた。あらためて囑託医と経過を確認し内容を整理した上で、M氏のみではなく保護者全体に向けて次の通り一斉配信した。

現在、新型コロナウイルス感染症対応でご心配をおかけしております。

当園では市保育課、保健所、囑託医と相談しながら、皆さまにご理解いただきつつ安全にこども園をご利用いただける状態にしていこうと対処しているところです。特に検査についての判断は医師によるものであって、当園から医師に検査方法について指示するなどのことは決してありません。

医師に伺ったところ「抗原検査だけでは十分な結果が得られないから、PCR検査も受けた方がいいのではないか」という医師の判断により検査を勧めることはあるとのこと。あくまでも感染対策のためであり、検査結果が出るまで時間がかかったとしても安心して健やかであるためには必要であると考えての対応であるとのこと。

こども園が休園措置に陥らないためには、関係するそれぞれの協力がなければなりません。特に利用者みなさまと医師、こども園が信頼し十分に連携を取りながら、互いに取りべき対策を丁寧に行ってまいりましょう。

今後ともご理解とご協力、よろしく願いいたします。

M氏からこの件についての連絡は特にない。しかし保護者の中には同じような意見の方もおられると思われ、全体に対する確認を呼び掛ける機会にすることができたと考えている。

第3者委員から

特に質問意見なし

最後に

新型コロナウイルス対応に当園職員も保護者も苦慮することが多く、苦情としては挙がらないがそれに類する相談は職員に多く寄せられている。こども園が休園状態にならないためには保護者と医師と当園とが協力し信頼しあい、互いが理解を得られるような対応を心がけなければならない。

今後も第3者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者が職員とともに苦情や要望に対して真摯誠実に対応し、利用者の気持ちをしっかりと受け止めて、より強い協力信頼関係を作り上げることが重要である。特に職員一同が保護者の変化に気づけるように心がけ、サイレントクレイマーの状態にならないように積極的なコミュニケーションが最重要であると確認、15時終了する。