

平成26年度 橋保育園に寄せられた苦情の内容及び対応の概略

2014. 4. 1～2015. 3. 31

月	件数	受付	苦情の内容	苦情への対応
4月	0件	—	—	—
5月	0件	—	—	—
6月	0件	—	—	—
7月	1件	連絡帳	<p>土曜日の降園時、保育士(担当保育士ではない)が間違えて、別の園児の連絡帳をカバンに入れて返してしまったことが発端。翌週の月曜日、登園時にお母さんが自ら「お友だちの連絡帳がカバンに入っている…」と担当保育士に話されたところ、担当保育士は「すみません。間違っ(連絡帳が)入っていたんですね。」とお詫びした。そして、この担当保育士は言葉を続けて、「間違っ(連絡帳が)入っていたときは、ご連絡いただくとありがとうございます。(連絡帳に書かれている内容は)個人情報なので…」と、お伝えした。それに対して、翌日の連絡帳に、お母さんが「私が悪いのでしょうか？うちの子の個人情報はどうなんでしょう？」と書かれていた。</p>	<p>今回の事案はまったく申し開きのできないことである。お母さんに謝って済む内容ではない。非はすべて橋保育園にある。まず、連絡帳を返す相手を間違えることそのものが大問題である。個人情報保護の意識が低過ぎる。次に、担当保育士が自らの非を棚に上げて、「間違っ(連絡帳が)入っていたときは、ご連絡いただくとありがとうございます。個人情報なので…」とお母さんを注意又は指導するかの如き発言は言語道断である。個人情報保護の意識のない者が、お母さんに個人情報保護を求めるとは、ほんとうにあきれ返るほど情けないことである。園として深刻に受け止めなければならない。この担当保育士は、“連絡帳を間違えたのは私ではない”と思っていたから、先の発言につながったのではないかと考えられる。そうであるならば、それもまた間違いである。橋保育園に所属する職員が仕事のうで間違いやミスを犯せば、みんなでカバーし合うことこそ大事だと考える。もちろん、最終責任者は管理者たる園長である。今回の事案は、橋保育園ではあり得ないことと考えられることであり、お母さんが勇気を持って申し出てくださいましたからこそ発覚したことだと思う。以上のように受け止め、職員みんなで学び合った。</p>
8月	0件	—	—	—
9月	0件	—	—	—
10月	0件	—	—	—
11月	0件	—	—	—

月	件数	受付	苦情の内容	苦情への対応
12月	1件	口頭 連絡帳	この事案は、休日保育(日曜日)を利用された乳児の食事に関して起こったことである。この日の登園時、休日担当の保育士がお母さんからお子さまの体調についてお聞きし、持参された離乳食とイオン飲料についても伺っていたにもかかわらず、結果的に離乳食等を与えず、そのままお返ししていた。翌日月曜日、お母さんは登園時に、「昨日、休日保育を利用したが、お願いしていた離乳食を食べさせてもらえていなかった。」と担任の保育士に対して訴えられた。また、連絡帳には「遊んで頂かなくても結構ですが、生命維持に必要な最低限の事は、お願いします。」と書かれていた。	今回の事案は、7月に起こった事案と同様に、まったく申し開きできないことである。この日の休日保育の利用者は13名と、いつもより多かったので、特に子どものお世話に配慮を多く要する時間帯(11:00~16:00)には3名の保育士を配置(前後は2名)していたので、保育態勢に問題はなかった。こういう状況のなかで、なぜこの事案が起こったのか? その最大の理由は、このお子さまに対応した当日のチーフ保育士がクラス担任ではなく、前日にこのお子さまの最近の状況について事前学習をしていたことに起因すると考えられる。どういことかという、このお子さまは前日までの1週間ほど体調を崩して(お腹の調子が悪かった)お休みであった。この情報が、この日のチーフ保育士の頭に必要以上にこびりついていたため、せっかくお母さんから、体調を回復したこと、そして離乳食などを持参したことを登園時に伺っていたにもかかわらず、お母さんからの最新情報がきちんと頭の中に入っていなかったと考えられる。その結果、食事はミルクを飲ませるだけに終わってしまった。これらの検証をもとに、休日保育のマニュアルの見直しを行った結果、休日保育のチーフ保育士の指示が中心で保育をすすめるやり方を改めて、休日保育担当者みんなで打合せをしっかりとやりながら保育をすすめていくようにした。
1月	0件	—	—	—
2月	0件	—	—	—
3月	0件	—	—	—
計	2件			