

平成31年度 苦情等に関する報告

西岡高台保育園

1. 平成30年11月26日(11:00)

- (1) 内容 3歳児クラス 近隣公園に1対10でそり滑りに行く。
本児(女児)が歩いているところに一人が乗ったソリが山の上から滑ってきて、そのまま衝突した。右足脛骨を骨折。
- (2) 原因 雪山での遊び方の注意事項の確認が出来ていなかった。
雪山の状況(雪質、傾斜)や年齢による遊び方。行動の見通しが出来ていなかった。
- (3) 対応 すぐ保護者に連絡を取り謝罪し病院に受診。保護者も合流し、主治医の話しを聞く。
骨折の診断がありギブスの固定をする。全治1ヶ月半から2か月の診断を受ける。
札幌市に事故報告をし、30日以上ギブス装着のため、国に報告する事になる。
ギブスは、令和2年1月21日に取れる。
足の動きもスムーズになり、通常生活が出来るようになり回復している。

2. 令和2年1月11日(土)(12:45)

- (1) 内容 保護者より警察と共に本児が帰宅したと保育園に電話が入る。
近所の方が本児の姿を発見し通報し保護された様子。
本児の状態(Tシャツ・短パン・裸足・保護した人のものであろう上着を着用)
- (2) 原因 登園チェックと人数の確認が怠っていた。
園庭の門がブルドーザーの除雪機の出入りがあるため冬用のチェーン1本となっており誰でも出入りが出来、管理体制に不備があった。
- (3) 対応 1月17日(金)理事長同席。懇談の時間を取っていただきあらためて保護者に謝罪をし、防犯カメラのビデオを見ながら当日のお子さんの動きを見ていただく。懇談を通して意見要望をお聞きし、再発防止対策として園として出来る限り対応していく事となる。

園としての対応(再発防止対策)

① 子どもの人数確認をしっかりと行う。

- ・朝、昼、午睡前、15時に人数確認を再度徹底して行う。(土曜日)
- ・各クラスの出席簿を作り、クラスにおいても朝の会で出席を取る。(平日)

② 施設・設備見直し

- ・園庭フェンス側の門は、冬期間に限りブルドーザーの除雪機の出入りの為、子どもが入りできない強固なネットを設置する。
- ・玄関の内ドアに新しく開閉をする鍵を設置する

保護者には、園としての対応を説明し、実施していることから、理解していただいているところである。

令和元年度 苦情等に関する報告

特別養護老人ホーム みどりの丘

1. 令和元年6月26日

- (1) 内容 衣類整理の際に、家族が記名したもの以外に、襟元に大きく記名しているものを見つけ、誰が書いたものか。どうして書かなくてはならないのか。等指摘を受ける。
- (2) 原因 パート職員が洗濯物の整理を担当しており、返し間違い防止対策として追加で見やすい襟元に記名していたとのこと。
- (3) 対応 謝罪し、記名はしないしてほしいと希望あり。ご家族との話し合いにて洗濯物は袋のままお返しし、ご家族がクンスへ戻す作業をしていただけることとなる。

2. 令和元年10月31日

- (1) 内容 ご本人入院後に施設に預けているヨーグルトを回収してきたところ、在庫がなかった。5個預けていたため、3個は残っているはずだがどうしたのか。と質問あり。
- (2) 原因 預かっていたことは確かだが、在庫はなかった。本人が食べたかどうかは不明。間違えて他入居者に渡して食べてしまった可能性もあり。
- (3) 対応 謝罪と、3個分弁償し、今後同様のことがないよう、改めて確認していくことで了承していただける。