

2017年度 事故・苦情 報告書

社会福祉法人あけぼの事業福祉

	定員	項目	件数	主な状況
豊中あけぼの保育園	80	事故	11	○転倒による歯の損傷 ○遊具のよる手指の挫傷 ○転倒による下顎裂傷 ○縄跳びに引っ掛かり足指の挫傷○転倒のよる下唇挫創 他
		苦情意見	2	○歯ブラシヨップの置き場について(手拭きタオル掛けの下におくのは不衛生ではないか?) ○保育室に貼られた我が子の写真の映りかたに不満
		検証		○怪我に関しては重症のものはなく、念の為の受診がほとんどであったが、低年齢の転倒による怪我の場合、足元に引っかかる物があった事は「ヒヤリハット」として検証した。苦情に関しては衛生面の指摘に対して、園内の意識向上のきっかけとなる。保護者の些細な感情も受容していくことは、改めて「感情労働」を認識して取り組む事の押さえとなる。
あけぼのベビーセンター	45	事故	5	○転倒による口腔内の切創・顔の切創・お尻の打撲 ○お弁当配膳による誤食 ○嘔みつきによる顔の切創
		苦情意見	5	○増築・改修工事において近隣からの苦情(騒音防止の意識が足りない、説明会に聞いていたクレーン作業日数と違う、工事車両走行ルートが徹底されていない、砂埃対策の強化等)
		検証		○第三者委員を通しての苦情は無し。○保護者からの苦情はなく、増築・改修工事に対して近隣の方々から苦情や意見が上がる。定期的に近隣説明会を開催して対応するが、理解してもらえるよう日頃からの関係性が深まるよう努力する。
あけぼのぶんぶん	45	事故	4	○塀に登りバランスを崩して転倒おでこを裂傷 ○他児の指が目に入り白目に出血が見られた ○アレルギーの配膳ミスによる誤食
		苦情意見	1	○インフルエンザ流行の際に高熱でもないのに何度か受診を要求された
		検証		○怪我に関しては、子どもの行動の把握をしっかり行い起こりうる事故を想定する ○誤食は提供する前のチェック機能を増やし声掛けも十分に行う ○病気による受診は流行っている病気の現状を丁寧に説明をし理解を得る
あけぼのドロップス	60	事故	8	○前上歯の打ち身 ○転倒し右前額部裂傷 ○ビールケースにぶつかり顎を裂傷
		苦情意見	3	○職員の対応について(トラブル仲裁の様子を見て、子どもの想いを聞いて丁寧な対応してほしい) ○転倒での怪我が多く、もっと注意をしてみてください。 ○厨房の外部委託に関して、そのような考えがあったならもっと早い段階で周知してほしい。
		検証		○怪我に対しては、保育環境、職員体制の見直しを行い安全チェック体制を強化した。また、子どもの体力や体幹の弱さの影響も考えられるので保育内容についても職員でミーティングを行った。○厨房の外部委託に関しては、未確定な要素があり事前説明周知のタイミングが遅くなった。しかし検討事項としては早めに周知する必要があった。
あけぼのぽんぽこ保育園	150	事故	19	○アレルギー児の誤食③ ○転倒時の歯・唇の怪我⑦ ○トラブル時に顔を引っ掻かれて怪我② ○ぶつかったり、転んだりした拍子の目周辺の怪我④ ○サッカーゴールで右頬を裂傷
		苦情意見	9	○入園枠に関する説明不足(役所に対して) ○園周辺清掃時や体操の音楽の騒音について ○混合保育中の職員のポジション取り・見守り方について ○園児への関わり方が行き過ぎた指導になっているのではないかとする指摘 ○スギ薬局駐車場(提携駐車場)の利用について
		検証		○ケガに関しては、子どもの行動把握や保育者のポジション取り等の周知を行う。○誤食に関しては、2重3重の確認の徹底を行う。○混合保育中のポジション取りや子どもとの関わり方については検証後すぐに職員全体へ周知し、対応する。○近隣からの苦情(騒音や保護者のスギ薬局駐車場利用)についてはすぐに園内・保護者への周知を行い、徹底できているか定期的に主任がチェックを行い対応する。