

◇平成28度 苦情解決の公表◇	
受 付 日	平成28年6月8日(水)
申 込 方 法	直 接
相 談 者	在園児保護者
内 容	<p>1年に3回もアレルギーの誤飲がありました。いづれも園の不手際によって発生した事故でした。1回目、2回目は電話での報告のみで改まった報告と改善防止策についての説明を受けませんでした。質問をしてやっと原因を知るような次第でした。今回は誤飲のあった当日の引き渡し時に一人の担当者の対応のみで、誠意ある説明さえ受けることができず、無責任すぎると思います。他にもアレルギーの誤飲食があったとの報告をホームページで見た時に、短期間のうちに何回もご飲食が発生していることを知りました。アレルギー食についての再発防止のシステムと食物アレルギーの誤飲食は生死に係ることを認識し、システムだけに頼らず一人ひとりが責任と自覚を持つべきだと思います。</p>
結 果	<p>第三者委員招集</p> <p>苦情内容に係る解決方策案提示</p> <p>度重なる間違いを個人のミスとせず施設全体で重大事案として取り組んでいく。職員の意識が甘い、連携を取り能動的に対応する姿勢を高めていく。誠意が大切であり、説明責任を果たすべきである。</p>
相談者への確認	<p>【改善を約束した内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 給食対応マニュアルの改善 2. 給食数の伝達方法の改善 3. アレルギー食献立表の確認作業の改善 4. 希望保育・休日保育のアレルギーチェック方法の改善 5. 事故後の伝達方法について確認を行う <p>今年度中の経過を見ていただき、全力で改善を行うこととしました。その後、平成29年3月30日をもって改善経過についてお尋ねし、常に点検・改善を怠らないことをお約束の上、ご了解をいただきました。誠に申し訳ありませんでした。保護者会、第三者委員の方々からのご意見誠にありがとうございました。</p>