

児童家庭支援センター 絆 苦情受付対応記録

受付	令和5年5月5日	方法・経路	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 手紙 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> SNS
苦情 要望 意見	Kさん(3歳・男児) 聖華園にてショートステイ受け入れ中、卵アレルギーのある本児が、昼食(外注弁当)で卵焼き・プリンを摂取。センター職員から報告を受けた父親より、『聖華園職員が本児のアレルギーについて把握していたのか』、『センター職員からの引き継ぎはなかったのか』との話がある。		
詳細	(聞き取り等詳細) 別紙参照		
対応等検討	令和5年5月9日	出席者	
会議	場所：佐賀市役所 (こども家庭課)	(佐賀市) 山本係長・中山主査 (センター) 荒木センター長・金森	
対応	<p>両親への対応は当日、また翌日に母親へ連絡を入れており、事案発生時以降、両親からの強い意見等には繋がっていない。</p> <p>しかし、食物アレルギーでは重大かつ危険な容体になり得ることから、再発防止のためにセンターと聖華園の情報共有、伝達方法の改善を徹底すること。</p>		
理由	<p>センター職員は本児の卵アレルギーについて、母親からの聞き取りで確認していた。聞き取りのメモや日誌(PC)には記載し、食事を調理する聖華園内のホームとその職員、また受け入れ時に勤務していた職員には口頭で伝えていた。①聖華園職員がローテーション勤務のため、職員間での引き継ぎが確実でなかったこと、②事案発生時に勤務していた聖華園職員が、本児の聞き取りのメモや日誌に目を通さずに勤務についたこと、が大きな原因であることから、下記の通り対策を徹底する。</p>		
調整	<ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイ利用児童に特に配慮が必要な事項は、聖華園職員全員が確認できるよう、園内SNSと共通理解事項にて共有する。 ・ショートステイ勤務者用に連絡ノートを作成し、勤務者が交替する際には必ず引き継ぎを残すようにし、児童の聞き取り、日誌、ショートステイ登録票や利用申請書と併せて、勤務前に必ず目を通す。 		
相談者等への応答及び苦情処理・対応の満足度	<p>事案発覚時には直ちに両親へ状況の報告の連絡、また謝罪を行っている。お迎え時にも再度説明し、謝罪を行う。受け入れの対応をするセンター職員から、生活場面を預かる聖華園職員への引き継ぎを強化する旨伝える。帰り際には父親より、今後のショートステイ利用の言葉が聞かれている。</p> <p>翌日センター長より母親へ連絡する。体調などには変わりはないということであった。</p>		