



(受付担当者・記録用)

社会福祉法人 大潟福祉会

意見・要望等受付書

受付日	令和2年11月30日(月)	受付No.	1
受付事業所	妙円寺こども園	受付担当者	
相談者	ふりがな	住所	
	氏名		
	利用者との関係	<input checked="" type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他()	
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input checked="" type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	令和2年11月30日(月)14時頃	
	<p>意見・要望等の発生日 : 令和2年11月30日(月)14時頃</p> <p>本児が帰宅してから歯が痛いと訴える。確認したところ、黒い石のようなものが歯に詰まっていた。提供した給食の中に、石のようなものが混入していたのではないかと、母よりご意見のメールを受け取る。</p> <p>【相談者：母より】 ※以下、メールを引用</p> <p>今日の昼食中より歯が痛いと言っていたらしく、歯を見ると治療中の歯に黒茶色っぽい朝顔の種ぐらいの大きさのものがつまっていました。家で取って確認してみると、どう見ても石でした。こどもに聞くと、ごはんに入っていて、黒いお米だと思って食べた……とのことでした。つまっていたものは、洗面に流れてしまいましたが、飲み込まなくてよかったとヒヤヒヤしました。大勢の人数の食事を作ることは、大変な労力だと理解していますし、どこでどのように入ったのかは分からないので何とも言えないのですが楽しみにしている給食が少し怖くなりました。</p> <p>疑いながら食事をするのは、やはり美味しいものではないので、気をつけていただきたいなと思ってメールいたしました。すみません、よろしく願いいたします。</p>		

	<p>【対応者：福重（担任）】</p> <p>本件について、電話にて状況説明を行う。現段階ではどこで混入したのかという事が具体的にはわからず、状況確認中であり、結果が分かり次第、詳細をご報告させていただく旨を伝える。また、ご家庭で体調等に気になる点や変化がある場合は教えて頂き、明日の登園の際にお声かけする旨を伝える。また、現状を調査中なので、結果が分かり次第、詳細をお伝えさせていただく事も合わせてお伝えする。</p> <p>【上記に対して母より】</p> <p>歯磨きでは取れず、糸ようじの裏で取ってみると石でした。今のところは歯がかけたりしている様子はなく、大丈夫そうです。</p> <p>令和2年11月30日（月）21時頃</p> <p>【電話対応後 母より】※以下、メール引用</p> <p>お忙しいなか、ご説明のお電話ありがとうございました。今回は小石（だろう）を飲み込まずに吐き出せて良かったですが、まさか通っている園の給食で誤飲など思わぬ悲しい出来事が起こってしまう場合もあるのか……と不安になりました。</p> <p>先生方が一生懸命してくださり、クリスマスの歌を覚えたり、お友達と楽しそうに活動ができつつあり、一安心したところでしたが、また安心してこどもを預けよう、と今は思えず、今週いっぱいお休みいたします。信頼して預けています。一番怖いのは、朝元気に登園したのに、まさかという事態です。</p> <p>上記の内容を、園長へ報告し、米を納品している大潟屋へ状況確認・調査を依頼する。</p>
原因・結果	<p>令和2年12月3日（木）10時頃</p> <p>【調査結果報告：大潟屋より 主幹に連絡】</p> <p>・異物について</p> <p>今回の異物（小石のようなもの）に関しては、黒米の可能性が高く、小石が入ることは、考え難い。黒米とは、虫が米の中を吸ったことにより発生するものであり、無農薬だからこそ黒米が混入される可能性が高く、豊作の印とされているものである。黒米には性質上害はなく、食べてしまっても特に問題はない。</p>

原因・結果	<p>・収穫から納品までの流れ</p> <p>通常収穫後、精米機にかけて各施設へ納品を行う。精米機に石などの異物を検知・除去する機能はついているが、検知できないものもあり、納品前に必ず目視で異物の確認・除去を行い、納品している。現状を給食室とも共有しており、お米を研ぐ時に調理職員も目視確認・除去を対応していただいている。</p> <p>今回の件を踏まえ、試験的に黒米を入れたお米を精米機に通してみたが黒米をはじかないことを再確認した。今後は精米後に専用のセンサーを通す工程を加え、異物等を検知・除去できるよう改善し、安心・安全な食材が提供に努め、保護者様の不安を解消にも繋げていきたい（引き続き、目視での確認作業は行っていく）。</p> <p>【栄養士・調理員の対応】</p> <p>引き続き、お米を研ぐ際に目視にて確認を行い、異物の確認・除去を行う。</p> <p>【教育現場での対応】</p> <p>給食の前に、献立の確認に加え、何か異物等が混入していないか、目視での確認を行い、園児へも何か違和感がある場合には保育教諭へ伝えられるよう教育を行う。</p> <p>上記の状況確認・調査結果をふまえ、白石より母へ電話にて説明を行う。</p> <p>【母より】</p> <p>細かく調査していただき、ありがとうございます。結果を聞いて安心しました。</p> <p>来週（12月7日）からは登園できるようにしていきたいです。</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の日時	年 月 日



(受付担当者・記録用)

社会福祉法人 大潟福祉会

意見・要望等受付書

受付日	令和2年12月6日(月)	受付No.	2
受付事業所	妙円寺こども園	受付担当者	
相談者	ふりがな	ヤマダ タロウ	(〒 -)
	氏名	山田 太郎	
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣住民)	電話番号
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input checked="" type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	令和2年12月6日(日)16時16分	
	<p>意見・要望等の発生日 : 令和2年12月6日(日)16時16分</p> <p>大潟福祉会 HP 内問い合わせフォームより問い合わせがある。</p> <p>【意見・要望内容】※以下、メール引用</p> <p>芝刈りのお願いの件</p> <p>月曜日から金曜日まで、毎日子供たちの大きな声が聞こえてきます。都会ではこうした声が近隣住宅に対して騒音問題になっている所もあります。園側では二重窓にするなどの対応をしているところもありますが、コロナ禍の状況では窓を閉め切ること問題であり、苦慮されていることでしょう。</p> <p>園児たちの大声に対する反応は人それぞれであり、私の場合は将来の日本を支えてくれる集団であり、「元気を貰おう」と割り切っています。しかしながら日曜日になると、朝から夕方近くまでこども園の芝刈りのエンジン音が響きわたります。これが続くと、たまの休日ぐらい静かにできないか?と感じることがあります。</p> <p>絶対に必要な作業であれば、エンジン音の少ない電動式に替えるとか、人数を増やして短時間で終わるとか、ご配慮願えませんか?</p>		

	<p>【対応について】</p> <p>メール受信後、理事長先生へ報告し、当日草刈りを担当した職員とも状況確認し、電動の草刈り機を購入・使用すること、作業時間の短縮や作業日の調整をする方針に切り替える。</p>
原因・結果	<p>令和2年12月8日（火）12時頃</p> <p>法人本部事務局本部長よりお詫びと改善内容についてメール送信。</p> <p>【回答メール内容】</p> <p>山田太郎 様</p> <p>社会福祉法人大潟福祉会法人本部事務局本部長の と申します。</p> <p>日頃より、園の運営にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。</p> <p>この度は、妙円寺こども園周辺の草刈り作業による騒音に関しますお問い合わせをいただき、大変なご迷惑をおかけしておりましたこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>深くお詫び申し上げますとともに、ご丁寧にお問い合わせくださったこと、有り難く感謝申し上げます。</p> <p>本来であれば、直接お目にかかりお詫びと説明を申し上げるべき事案であると存じますが、山田様のご都合もあるかと存じますので、このメールにてこれまでの経緯と今後の改善策についてご回答させていただきます。</p> <p>【これまでの経緯について】</p> <p>園周辺の草刈り作業の範囲は、妙円寺こども園側と同敷地内に併設しております「すくすくしえんせんたー」という放課後等デイサービス事業所周辺、また道路向かいの駐車場周辺に及ぶ作業をおこなっております。草刈り作業を担当している者は、同法人の職員であり、基本的に1人で作業にあっております。地域の皆様が気持ちよく園をご利用いただけるよう定期的に作業にあらせていただいておりますが、草刈り中に小石等が飛んで子どもたちや通行する地域の皆様が怪我をしたり、通行・駐車車両に傷をつけてしまう危険性が少なからずあります。そのため、園児や職員がいない休園日にあえて作業をするように計画し、実施しておりました。休園日であっても地域の皆様やその周辺のもの傷つけることがないように、十分に注意して作業をおこなうため、その分時間がかかることもあり、1日かかりで作業にあっております。</p> <p>しかしながら、山田様にご指摘いただきました通り、皆様がお休みされている休日に1日中騒音が鳴り響くことを考えますと、そこまでの配慮にかけていたと反省しております。大変申し訳ございませんでした。</p>

原因・結果	<p>【今後の改善策について】</p> <p>早速ではございますが、早急に改善できる対策として、以下の対策をとっていく方針に変更いたしますので、ご確認いただけると幸いです。</p> <p>①草刈り機を電動の製品に切り替え、できる限り騒音を抑えられるようにいたします。当法人に電動の草刈り機を保有しておりませんでしたので、早速昨日購入をおこないました。次回の作業時から切り替える予定です。前向きなご提案をいただき、ありがとうございました。</p> <p>②周辺の交通量や園児及び通行する地域の皆様への怪我や事故を引き起こす可能性を鑑みると、やはり平日では実施困難な場所もございます。日祝日で作業せざるを得ない場所については、1日あたりの作業が半日以上に及ばないように作業量を分けて実施いたします。</p> <p>③電動の草刈りを導入することで、周りに影響のない範囲については平日の日中で作業できる場所もございます。休日に及ぶ作業をできる限り減らせるように、平日での実施も計画していきます。</p> <p>以上、十分な説明と対策とは言えないかもしれませんが、現時点で対応できる最大限の配慮を早急に取り組んでいく所存でございます。</p> <p>また、ホームページ上の問い合わせフォームに説明が不足していたのですが、園に対するご要望等につきましては直接お電話にてお受けしております。今回の対応策で不十分な点等ございましたら、お気軽にご連絡くださいませ。</p> <p>問い合わせ先：099-273-5161（妙円寺こども園）</p> <p>今後ともご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>社会福祉法人 大潟福祉会 法人本部事務局 本部長</p>
	<p>令和2年12月8日（日）14時頃</p> <p>【山田様より、返信あり】</p> <p>社会福祉法人大潟福祉会 法人本部事務局 本部長様</p> <p>早速のご回答、ありがとうございます。</p> <p>高齢化が進む団地内において、それぞれが出来るだけ快適な生活が送れ、地域社会で共存できるようお願い致します。</p> <p>その後は特にご連絡はなく、草刈り作業も複数名でおこなうようにしており、作業時間も短縮でき、騒音も軽減されている。</p> <p>事業所に対するご意見・要望は、HP内問い合わせフォームでは受け付けていないため、フォーム冒頭文に注記を挿入した。</p>

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時	年 月 日



(受付担当者・記録用)

社会福祉法人 大潟福祉会

意見・要望等受付書

受付日	令和2年12月23日(水)	受付No.	1
受付事業所	子どもの家 療育クラブ	受付担当者	
相談者	ふりがな	住所	電話番号
	氏名		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input checked="" type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他()	
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input checked="" type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	令和2年12月23日(水) 22時頃 ご意見としてメッセージで送付あり。	
	療育クラブへ通い始めのお子様で親子療育を実施していた。 基本は母親との親子登園で来園していたが、12月8日に父親と親子登園をしていた。その後、12月15日、17日、22日と通常通り登園していたが、23日に体調不良で病院受診をしたところ、アデノウィルスの感染症であったとの連絡を同日の13時30分に母親から受ける。幼稚園は冬休みに入っていた為、保護者としては療育クラブで感染したのではないかと推測されたのではないかと思う(他児で感染症はでていなかった)。父親からのメッセージの内容としては「ご質問です。スタッフのマスクは徹底されていないのですか?いつも(利用時に)マスクをされていないスタッフがいらして気になっています。」との内容であった。 実際に職員の対応としては、基本はマスク着用を促しているが、活動中は口元の動き等も見せる必要がある児童への対応もあり、適宜マスク着用の対応をしている状況であった。 父親は作業療法士をしており、医療従事の職場で徹底されていると話があったこともあり、特に目についた場面だったと推測される。		

原因・結果	<p>当園では、職員に対して常時着用の取り決めではなく、適宜着用の対応であった為、着用していない場面で保護者の目にとまったところであった。本児が感染症になったことで、ご意見いただいた内容であった。適宜着用する判断に個人差が生まれないように、基本方針はマスク着用であることを再確認し、支援において着脱が必要な場面を整理した。</p> <p>保護者へは、12月26日（土）17：00頃に父親の携帯電話へ連絡を入れて適宜着用を行っている状況とすることを説明する。あわせて本児の体調などの確認を行った。父親も「わざわざ連絡を下さってありがとうございます。僕も医療従事者なので、状況などがよく分かります。まいか自身は熱も下がり元気です。また今後もよろしく願いいたします。」との事であった。</p> <p>後日、本児の登園日には母親にも「不快な思いをさせてしまって、申し訳ありません。」とお伝えすると、「大丈夫です。旦那は病院で働いているので、余計気になってしまったみたいです。」と話されていた。</p>
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の日時	年 月 日



(受付担当者・記録用)

社会福祉法人 大潟福祉会

意見・要望等受付書

受付日	令和2年 4月 25日 (土)	受付No.	1
受付事業所	すくすくしえんせんたー	受付担当者	
相談者	ふりがな	住所	電話番号
	氏名		
	利用者との関係	<input checked="" type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ()	
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	令和 2 年 4 月 25 日 土曜日 8時半頃	
	<p>・4月21日(火)に保護者に以下の内容でのメールを送信する。</p> <p> コロナウイルスによる小学校休校に伴い、すくすくの開所時間が変更になりますのでご連絡致します。日置市小学校の休校予定期間である4月23日(木)～5月6日(水)の間、すくすくしえんせんたーは14:00～17:00の時間とさせていただきます。なお、4月23日(木)は木曜日で休所日の為、14:00～17:00での開所開始日は4月24日(金)からとなります。</p> <p>※4月23日(木)・29日(水)・30日(木)・5月4日(月)～6日(水)はお休みになります。</p> <p>※4月22日(水)までは、通常時間(15:00～17:30)となります。</p> <p> 急な変更・ご案内となりましたので、確認したいこと・問い合わせたいこと等ございましたら、すくすくへお電話ください。</p> <p>・すくすく利用時、土曜日の方には、口頭にて午前利用になることをお伝えしている。</p>		

・4月25日（土）利用時間の再確認の為、8時に以下の内容でのメールを送信する。

おはようございます。

放課後等デイサービス 土曜日 に ご利用の保護者の皆様へ
休校期間中の土曜日の開所時間についてお知らせいたします。

本日 4月25日（土）は、9時～12時半で開所致しますので、送
迎等、よろしくお願ひ致します。また、5月2日（土）も第1週目
の土曜日の為、9時～12時半の開所となります。

5月の開所時間について、9・16日は14時～17時の開所、23・
30日は9時～12時半となりますので、ご確認よろしくお願ひ致し
ます。

今日も元気に登所されますことを楽しみにしております。

よろしくお願ひ致します。

・4月25日（土）8:21 母より連絡帳が届く。

前回の連絡メールだと今日は14時～17時だと思ってました。

先程、メールが来て今日は午前中とのことでバタバタ準備をして
ます。先生方も大変だとは思いますが、出来れば連絡等は早めにお
願ひします。今日も元気です。

・4月25日（土）9:00 父が本児を連れてきてくださる。活動に参加。

・4月25日（土）12:40 すくすく（ ）より連絡帳返信

メールの件、申し訳ございませんでした。土曜日に関しては、開
所時間が変わらないことを一言添えるべきでしたが、連絡不足でし
た。申し訳ございません。開所時間等、変更がありましたら、早急
にご連絡させていただきますので、よろしくお願ひ致します。本日
も早急に対応して頂きありがとうございました。

今日も 君はとっても元気で、ラジオ体操は大きく身体を動
かしていました。喚起した室内空間の中で友達との距離を空けなが
ら遊んでいます（トランポリン、テーブルホッケー、大縄跳び）。

また、アサガオの種も植えているので、今度からみずやり当番を
するのを楽しみに張り切っていました。また来週も元気に登園して
くれるのを楽しみにしています。

原因・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者全員にメール送信した際、土曜日の利用時間に関するご連絡が足りなかった。 ・口頭で伝えていたこともあり、利用時間を間違える方はいなかったが、新年度始まってすぐであったことに加え、すすく利用が初めての方（新1年生）が多いことも踏まえ、土曜日の利用時間に関しては丁寧に伝えていく必要があると思われた。 ・土曜日利用の保護者・児童に対して、次回は午前開所か午後開所かを伝えるようにしている。
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	□要 ■否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否	□要 ■否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の日時	年 月 日



(受付担当者・記録用)

社会福祉法人 大潟福祉会

意見・要望等受付書

受付日	令和 2 年 9 月 4 日 (金)	受付 No.	2
受付事業所	すくすくしえんせんたー	受付担当者	
相談者	ふりがな	住 所	電話番号
	氏 名		
	利用者との関係	<input checked="" type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ()	
分 類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	令和 2 年 9 月 4 日 金曜日 15 時頃	
	<p>基幹相談支援の松元さんより電話があり、「母親から 9 月いっぱい退所する予定との話があった。理由として①職員がマスクを着用せずに保護者対応していた②面談を忘れられていたことがあった③本人の行き渋りがある」との電話があった。その後、母親からも電話があり、退所しますとの話がある。理由として、学校が忙しくなった、本人の行き渋りがある等が挙げられた。</p> <p>日を改め 9 月 10 日午前 9 時に面談を行い、直接母親から話を聞く。退所の主な理由として、本人の行き渋りが強く、学校のリズムにまだ慣れていないこともあり、家でゆっくりできる時間を確保したいとのことであった。また、活動自体は楽しんで参加しているが、本児の思いとしてはもっと自由に遊べる場所だと考えていたようで、遊ぶ時間が短いと感じていた様子とのこと。未就学時に通っていた療育クラブと放デイが違うことを、十分に理解できていなかったことも、行き渋りの要因と考えられる。</p>		

原因・結果	面談の中で、母親自身も忙しくなったことで疲れが出てきたとの話から、親子でゆっくりする曜日を確認したい気持ちが窺えた。学びの教室や他事業所の利用等、頑張らなければいけないことが多いため、すすすくの活動内容に不満はないが、9月いっぱい退所することになった。
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時	年 月 日