

(3) 苦情申立て事例3 (市の業務に不備がなかったもの)

苦情申立て対象機関	こども育成室	
苦情申立ての内容	<p>私は明石市立の保育所に通う園児の保護者ですが、保育所に預けた薬と医療情報を紛失されました。同保育所では、医療情報や個人情報等の重要書類や薬の管理、保育所職員間の情報伝達に問題があり、私や子どもは多大な迷惑を被っています。そこで、情報伝達・管理の徹底、安全対策の改善を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立を受けて、現地調査及び担当課から二度の聴き取りを実施し、次のことが判明しました。</p> <p>調査の結果分かった事実</p> <p>保育所の安全管理に係る書類として、市立保育所統一マニュアル他7種類程度、情報伝達に係る書類として、園児個人の通年記録や園全体の日誌等7種類程度あるということでした。</p> <p>そのうち、薬に関する統一マニュアルは、「薬は、元来その保護者が与えるべきもの」としたうえで、「やむをえず保護者が与えることができないときは、保育所は保護者からの所定の連絡票を求めたうえで協力する。」とし、その薬は「子どもの手の届かない安全な場所に、・・・保管すること。」と定めています。本件の紛失は、申立人から薬を預かった保育士が、保育室内に置いたまま他の園児の対応等を行い、後刻、紛失に気付いたというものです。なお、本件を受けて、保育室内の一時的な保管場所として、鍵付きの保管庫を各クラスに用意したとのことでした。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>安全管理体制については、既存のマニュアル自体には不備はないと考えます。本件紛失の原因は、マニュアルを守らなかった点にありますので、今後の事故防止のため、マニュアル遵守の徹底が必要です。保育現場では薬を預かった後すぐに職員室に運べないことも有り得ますが、同保育所では保育室内に一時用の保管庫を新設しており、反省と共に予防策が講じられたといえます。</p> <p>また、情報伝達について、同保育所の書類をオンブズマンが確認した限りでは、特に不備はありませんでした。しかし、書類の記入や伝達が所定の方法に則り正確に行わなければ無意義ですし、保管場所が分からなければ紛失したのと同じです。同保育所では、申立人から預かった医療情報の用紙の保管場所を把握していなかったことの反省も込めて、緊急連絡体制を整備し、保育士に徹底を図ったとのことですので、一応の対応策が講じられたものと評価しました。なお、役割が重複している書類があるように見受けられましたが、重複のため効率性を欠き、保育業務に支障をきたすことになれば本末転倒です。こども育成室が今まで以上に保育所をサポートし、簡潔で使いやすく、間違いの起きにくい情報管理や伝達のシステムを考えていただくことを望みます。</p> <p>以上のとおり、情報伝達・管理や安全対策について、マニュアルそのものには問題はなく、過去に生じた数々の問題とされる出来事については反省と謝罪がなされています。そのため、現時点で、市に改善を求める具体的な提言はしません。今回の苦情申立てを教訓として、信頼される保育所を目指し精進されることをお願いし、調査を終えることにしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成24年(2012年)12月11日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成24年(2012年)12月28日	17日間
調査結果通知年月日	平成25年(2013年)3月27日	106日間