

令和元年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
平成31年 4月23日	火	園長 萩島 本間 石井	前日、空き教室で走って遊んでいた子どもが、転んだ拍子に机におでこをぶつけ、出血した。昨日のケガの際の状況を教えて欲しい。なぜ、事故が起きたのか、また、保育者が不在であったのはなぜか。見てないからわからないと言い切られたので納得できず、父も怒っている。ケガが起きた際にどう対応しているのか教えて欲しい。 保育園で起きたケガなのに保育園で連れていきますという言葉が最初に聞かれなかった。病院選びも、傷が出来た際はどこに行くと決めておらず、すぐに病院が決まらなくて不安だったとのこと。	朝の準備の時間は、延長保育となっており、ライオン組に関しては小学校への就学に向けて自分で準備する練習も含め、準備の際は保育士がずっと見守っているわけではないことを担任から説明。ずっと本児について1対1で見守ることはできないことを説明。心配であれば、朝の準備が終わるまで、側で見守っていただいてほしいと伝えた。 ケガの際の対応は、まず、保護者の方に病院に連れて行くことが可能であるか確認しており、お仕事されていることは理解しているので、行けない場合は保育園で連れて行くことを説明した。また、ケガが起きた際にかかる病院については、保護者の方の意向もお伺いしつつ、ケガの部位によってだが、基本的には園医に相談していることを説明した。	見ていなかったことに関しては事情を説明しわかりました、と話される。また、朝の準備の見守りについても、いていいと思わなかったとのこと、今後検討すると話される。 ケガの際に保育園で連れて行くかどうかの対応、罹る病院については再度、面談外で担任に意見として、申し出があった。	面談説明後に、再度申し出があったため、ほげんだよりにて、ケガ発生時の対応については再度全体に周知した。 ケガをした際のかかる病院を決めておいて欲しいと申し出があったため、職員間で話し合いの場を設けた。休診日や、対応しきれないケガ、保護者の意向もあるため、基本的には希望がない場合は今まで通り園医を受診することとした。また、今回の場合は、保護者から縫合はしないで欲しいとの申し出があったため、園医ではない他の病院を探したことを含め、集団生活の場であり、緊急性を要さない場合は全ての希望に添えないこともあることをほげんだよりで周知し、入園のしおりにも新たに記載し、説明を行うこととした。
令和1年 9月		渡部 宮里	朝の登園時に、ほかの子どもにいきなりビンタされ、謝られなかった。父に話したが、父も大変怒っており、該当児の保護者の方に謝罪してほしい。 朝、そんなことがあって、こんな思いをしているのに、担任同士で話がいきわたってないのはなぜか、納得できない。	当日、降園時に保護者より、話があったが、宮里、園長が把握しておらず、本児の母より出来事を聞かされ、朝の出来事については謝罪し、朝の受け入れをした職員にもその旨を伝えることを話した。 本児の保護者の方からの謝罪については、保育園の出来事であって、子ども同士の喧嘩は良くあることで手を出しあうことはお互いにあることを伝えた上で、出来事については該当児の保護者にも伝えた。 また、本児の母、園長での面談の場を設け、再度出来事と今回の対応についての説明、謝罪をおこなった。	本児が登園時に、ビンタされた姿をみて大変ショックを受けられていた。再度園長との話し合い時には終始穏やかに話され、謝罪に関しては受け入れて納得された。	保護者同士で連絡をとっていたので、園ではなく保護者間で謝罪し和解した。朝の出来事に関して、職員間での連絡報告が無かったことに関しては、きちんと職員間で報告連絡することを周知したことを保護者に伝え、謝罪した。
令和1年 11月15日	金	園長	前日、園庭遊びでドッチボールをしていた。その際に他の子が持っていたプラスチックのシャベルでボールを打ち返そうとして、誤って本児の頭に当たってしまった。帽子をかぶっていたが出血をし、傷口は開きはないが、若干の腫脹があったため保護者に連絡した経緯があった。登園時に、昨日降園後に、本児に話を聞いたところ、保育園で担任より説明があった話と違っており、お友達は何度もシャベルでボールを打ち返していた。それにも拘わらず、保育者は注意しなかったのか。3人もいたのに誰も見ていなかったということか、と申し出あり。今は保育園に不信感しかないですとおっしゃられて預けていった。	玄関にて園長が話を聞き、再度、園長から保育者から聞いた話を説明とケガに対して謝罪を行った。園庭にいた職員に話を聞き、再度月曜日にお話ししますと伝えた。		