

# 苦情受付記録簿

令和 5 年 8 月 2 日

下記のとおり苦情を受付けしました。

記

苦情の申出日	令和 5 年 7 月 3 日	苦情申出人名	保護者
苦情発生時期	令和 5 年 6 月 2 9 日	利用者との関係	本人(親)、子、 その他 ( )
苦情の内容	<p>園児が戸外遊び中、木にぶつかり転んだ際に気づかず、しばらく時間がたったお迎えの際に痛みを訴え病院を受診したところ、若木骨折をしていることがわかった。この件に関して、転んだ際に保育者が気づかず対応不足、保護者の方への声かけの配慮のなさ、園児に関する配慮がきちんとされていない。というご意見をいただいた。</p>		
解決に向けての対応	<p>怪我発生時からの対応について確認を行った。 戸外遊び後、保育室に帰る際での出来事であったが、保育士が怪我の状況を確認出来ておらず、その際に痛みなどもなかったことにより園児の怪我に気づいていなかったため、園庭での職員配置の見直しをし。園児一人ひとりをしっかり見ることができるよう保育の見直しをした。 また怪我発生時からケガに対する対応に時間がかかっていた為、敏速に行い、対応をする。 園で起こったケガに対する保護者の方々への言葉がけ、心配りなど職員内で徹底する。 園庭での職員間での声かけなどの連携をとる。 園児への配慮の見直しを行う。園児の情報の再度確認と、周知を行う。 園児一人一人の視触診の徹底をする。 若木骨折についての知識の周知をする。</p>		