

# 苦情解決について

平成28年度の苦情およびご意見の内容と経過を報告いたします。

○件数・・・1件

○時期・・・12月

○項目・・・怪我について

○苦情内容・意見・・・ 園庭遊びの際、職員が目を離したすきに足を怪我してしまう。病院にて手当し、迎えに来た時に保護者に説明するものの、怪我の瞬間を見ることが出来ず説明が不十分になってしまう。職員が事故当時の瞬間を見ていなかったこと、説明が十分できなかったことに不安を感じるのご意見をいただきました。

○ご意見に対して・・・ 職員で怪我をした時の状況を確認する。本来、遊び目的で使用しない器具で遊んでしまったこと、子ども全体を見る職員がいなく、職員の役割分担が十分ではなかったこと、危険を予測できなかったことを反省する。

改善点として、用途が異なる器具を遊びに使用しないことと、子ども全体を見る職員、補助的に動く職員など、職員の役割分担を明確にして保育にあたること、子どもの行動を予測して安全管理に努めることを確認した。

保護者の方にも園として至らなかったことを詫び、今後このような事故が起きないように職員一丸となって取り組んでいくことを伝え、納得していただいた。