

平成 25 年 8 月の苦情

苦情内容
申請日
2013/8/24
内容
<p>園での活動中、対象児童の腕に痛みがあったまま、気づかず園生活を継続し、状況を保護者に伝達せずに降園してしまった。</p> <p>その後、保護者が異変に気づき病院に行ったら、肘内障と診断された。</p> <p>園での様子を保護者にきちんと伝えていなかったことで、保護者に対してなぜこの怪我に至ったのかという不信感を抱かせるような状況になってしまった。</p>
要望
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否

解決・改善
解決日
2013/8/24
経過、結果
<p>保護者からの連絡を受け次の日、関わった職員、保護者を交えて、状況説明を行った。活動によって保育士が代わった時などは特に、職員間の連携をきちんと持つ事を徹底し、また保育中は、子どもの細かい変化にも気づき早期に対応しなければならなかった事を反省した。</p> <p>また、事故やトラブルが生じてしまった時、状況説明がきちんとできる事が大切であり、不十分さが保護者との信頼関係に不信感が生じることに繋がる事を改めて職員間で周知し合った。</p> <p>児童の腕の状態に対しては、その後の活動の中で十分配慮し、保護者に対して今後も安心して登園できるよう信頼関係の回復に努めていきたいと思う。</p>