

苦情受付記録・報告書

苦情発生	日時:令和5年6月26日(月)17時00分
苦情申出人	氏名 匿名 父 登園後電話を頂く
苦情内容・要望	①右腕付近を保育園で転んで打ったと報告は受けたが家でも様子がおかしかったので病院で受診すると寸内障であった。小さい時に左の肩も外れた事があるので気をつけて見てほしい。
苦情原因	①園児3人で遊んでいたところ 室内の部屋で友達と追いかけてこになり、3人でマット付近で倒れて遊んでいた時に後方から来た一人が本児の腕を踏んだ。 園長担当保育士2名対応
苦情対応	①保育士が肘を曲げたり、グーパーとひらく事が見られたので、大丈夫だろうと判断する。はできていた。泣き続けるので保育士が抱っこで気持ちを落ち着かせる様に対応をする。40分泣き続けたが保護者がお迎えに来られたので、自宅で様子を見て頂く様をお願いをし怪我の謝罪する。
苦情解決方策	①保育士が下のクラスでは泣き続ける事が多かった印象があり、腕は何もなく、気持ちが立ち直れないのだろうと判断し抱き続け対応をした。しかし現在の本児は何事も泣きや取り組める成長をしていた。40分以上泣いていたのであるのなら延長保育の担当より担当や主任に相談連絡をいれるべきであった。また手の開閉を確認したのみで自ら肘を頭上まであげれるか、左と右の握力の差異の確認等なかった。40分泣き続けるのであれば骨折を疑い、受診判断をする保育士の判断の問題がある。職員全員に寸内障の確認方法を会議にて伝達。子どもは日々成長を遂げるので子どもの印象の判断ではなく正確な怪我の判断のための受診が必要である事を伝える。延長保育担当には泣き続ける案件があった場合等 主任、担当に相談をする事を周知する。本児の既往歴も職員へ毎月個人留意として伝達をする。
経過	次の日、いつもと変わらず元気に過ごす。事故後寸内障は見られない。良好である。