

苦情受付簿

この花KidsRoom

受付日時	令和5年 4月 11日 (火)			受付番号	
受付方法	<input checked="" type="radio"/> 口頭 <input type="radio"/> 書面 <input type="radio"/> FAX <input type="radio"/> 電話 <input type="radio"/> その他()			受付担当者	石川 祥子
申出人	氏名	個人情報保護の為、 ホームページ上では掲載なし			
	園児名				
	関係				
		住所			
		電話番号			
苦情等の内容・申出人の希望等	分類	<input checked="" type="checkbox"/> 保育の内容(<input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育) <input checked="" type="checkbox"/> 健康・安全 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> 保育所行事 <input type="checkbox"/> その他()			
	苦情事由の発生日	令和5年 4月 11日 (火)			
	頭部のケガについて 令和5年4月11日(火) 園庭遊びの際に滑り台の階段を踏み外しおでこを擦りむく。 出血は血が滲む程度ですぐに泣いたこと・顔色が悪くなかったことから園でそのまま様子を見てお迎え時に保護者の方に状況を伝え謝罪する判断をとった。 17時半頃お母さんがお迎えに来た際に、担任がケガをした状況と消毒をして対応したことを説明し謝罪を行なった。その時はそのまま帰宅されたがその後19時前に園にかけたが不在だったので連携園のこの花ナーサリに『頭の傷は前もって連絡がほしかった』と電話があり主任保育士の佐々木匡佑が対応した。 お母さんの不信感となってしまったところ ・頭部の怪我を手や足の怪我と同じように扱われ、お迎え時まで連絡がなかったこと ・お迎え時怪我についての謝罪時に園長先生がでてきて一緒に謝ることをしなかったこと ・怪我の当日に再度問い合わせをしたかったが、夕方に連絡が取れなかったこと 今後の対応について ・顔・頭部の怪我については怪我の程度に関わらず、怪我の対応・園長への報告後すぐに保護者へ電話連絡し怪我の状態を説明すること ・園内での怪我については基本的に園長先生も一緒に謝罪すること ・夕方閉園以降も緊急時の連絡が取れるよう保育園で携帯電話を準備すること				
確認印	苦情解決担当者	石川	苦情解決責任者	佐々木	第三者委員