

令和6年度 苦情相談受付についての 報告書

-苦情内容-

令和6年7月18日

相談申し込み (口頭)

相談者 (保護者)

-相談内容-

降園時 本児の着用していたTシャツの袖に血痕がついていた事を保護者様は気が付いたがそのまま何も言わず連れて帰られる。

保護者様はその日のお迎え時、対応した職員からその事について何も説明が無かったことについて「どうしたのか」「気がつかなかったのか」との疑問があり降園後に保育園に電話を頂く。その事を園として初めて状況を知る事となる。保護者様曰く「給食後に出たと子どもは言っている」との事だった。

-解決と改善と経過結果-

当日夜電話にて情報収集を行い翌日職員会議を行う。当日給食時に居た職員に聞き取りをしたが全職員がそのような現場を発見する事はなかった。また、園児は自宅で「姉(ねえね)とぶつかったからと鼻血が出た」言ったり、もじもじしたりと言動があやふやだった為

職員全員で情報を集めた上で、当日のお迎え時も血がついていた事に気が付かなかった事に謝罪をし、園児が痛かっただろうと話し、詳しい状況説明を行った。

今までより一層 園児の日常の身体の状態、洋服や靴など全てに気を配り、大切にお預かりさせていただこうと 職員全員で話し合った。その事もお伝えしたことにより保護者様は安心され笑顔になられた。園児も毎日ニコニコ過ごしている。

