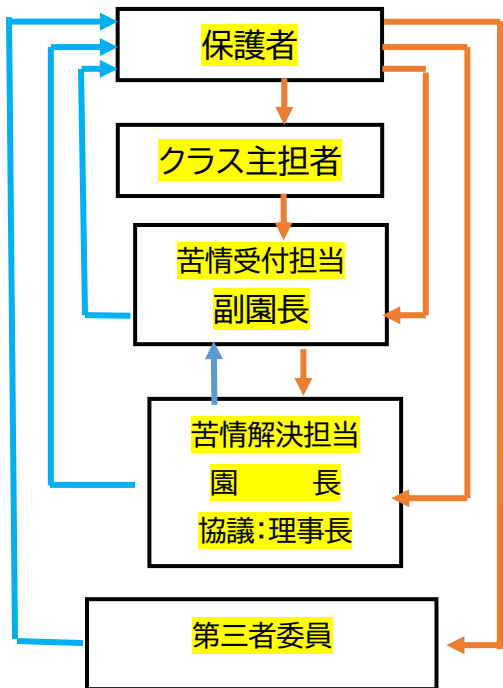


## ◇ 園への苦情 ◇

子育ては保育者と保護者の皆さんがコミュニケーションを十分とっていかねばなりません。しかし、意思疎通が行き届かず、ご迷惑をかける場合もある事と思います。保育園への苦情・ご意見は、次の組織図の通り処理をしています。

### 苦情処理系統図



### 苦情の申し出

- ① 苦情受付責任者を副園長と定めています。  
苦情申し出は、クラス主に申し出て頂くか、苦情受付責任者の副園長に直接申し出て下さい。
- ② 場合によっては園長に申し出て頂いても結構です。なるべく副園長にして下さい。
- ③ 苦情解決責任者は園長です。内容により理事長と協議します。  
苦情に対する返答は、副園長が担当しますが、場合により園長がさせて頂く場合もあります。
- ④ 園外の人に聞いて欲しいと思われるとき、第三者委員制度があり、第三者に苦情を申し出ることができます。  
第三者委員は、当園から大阪市に登録している人です。



# 令和 6(2024)年度の苦情処理件数と内容

## 苦情 2024年5月

帰園後、保護者から園に問い合わせがありました。

内容は、「今日は祖母にお迎えに行ってもらった。お迎え時に、保育士から子どもの左ほほがお友達に噛まれたという報告を受けたと聞いたが、その時の状況を確認したい。また、噛んだ子どもの保護者から謝罪が欲しい。」という事でした。

事実を把握するために担任から園長、主任でその時の状況を確認いたしました。

担任が調理室へおやつを取りに行く際、抱っこしていた園児を園庭におろして遊ばせた。とても機嫌よくしばらく遊び、近くに2歳児の子ども数人と2歳児の担任も遊んでいたため、そのまま調理室におやつを取りに行き保育室に運んだ。その後、園庭に戻ると、2歳児の担任から園児の泣く声が聞こえたので、そばに行ったところ左ほほを噛まれていたと伝えられた。噛まれた瞬間は見えないので誰に噛まれたかはわからないという事であった。すぐに噛まれた痕を水で冷やす処置を行った。担任はその状況を園長や主任に報告をしないまま、お迎えに来た祖母に噛まれたことを伝えた。ということでした。

噛み痕がきつく、顔の傷という事で、保護者はその日に病院を受診した。

事実確認後、保護者と話し合いをもちました。

## 対策

今回、機嫌よく遊んでいるからと保育士がその場を離れたことが問題でありました。事情があっても子どもから離れるときは、近くにいる保育士に必ず声をかける。子どもを一人にせず、子どもから目を離さない。

このことを会議で報告し職員と確認をしました。今後このような事のないよう気を付けていきます。

以上のことを伝え、いろいろとご心配とご迷惑をおかけし、本当に申し訳ありませんと謝罪をしました。次回の病院の受診には噛み痕の治りが心配なので、担任も保護者と一緒に行くこととしました。

