

(別表1)「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	令和5年12月2日(土)	受付・報告者名	大西
申出者：保護者の方			
日 時：	令和5年12月2日(土) 午前 9時 30分頃		
方 法：	電話		
内容：(保育中の怪我の対応) について 12月1日(金)の保育中に起きた怪我について、怪我した直後傷を確認をしたところ、擦り傷程度だったで、保冷剤で患部を冷やし様子を見る判断を取り、降園時に謝罪した。翌日、母親から電話があり、帰宅後夜から患部の腫れがあり、それを見た父親が、①すぐに保護者への連絡はないのか。②病院への受診の判断は誰がしているのか③相手の保護者は知っているのか④相手からのアクションはないのかの4つの疑問に書面で回答してほしい。との連絡があった。			
申出者への対応(何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった) 12月2日(土)9時30分頃4つの疑問に対し、月曜日に書面で回答してほしいと依頼があったが、すぐに回答の書面を作成し、病院の手配をし、当事者に連絡し、眼科の受診をした。 (両親、園長、担任が同伴)受診結果、大事には至らなかった。待ち時間に、園長、担任で質問事項の回答を書面を見ながら説明し、園の事故対応マニュアルも確認してもらい、安心、納得してくださった。翌月曜日、相手の保護者に病院受診の旨を伝えると早速謝罪の電話を入れてくださり、事なきを得る。			
反省・備考 ・どんな小さな怪我でも、顔・頭・目・歯は、病院を受診するべきであると改めて確認する ・事故対応マニュアルを、今一度見直し、改善し、職員に周知する ・病院受診の判断は、最終園長であるが、他の職員の意見も聞くべきである。			
処置レベル A 処置不要 B 周知 C 再教育 D 園運営システム改善 E その他			
第三者委員への報告の要否		要	否
話し合いへの第三者委員の助言		要	否