

# 苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 2歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙

☆匿 名

第三者委員への立合い・報告の可否 否

## 【苦情の内容】

・日 時 H29年 6月 29日(木)

午前 時 分

午後 4時 40分

- ・午後のおやつ後(15:30頃)右手のひらに小さなとげのようなものが刺さっていた。とげが小さく看護師も抜くことができず、幹部を消毒しアズノールを塗布し様子をみた。午後4時40分すぎ母親の迎え時、事情説明をすると「病院で抜いてもらうにも、この時間では遅いのですすぐに連絡を入れてほしかった」と、話された。

## 【解決結果】

- ・八木橋医院に受診することとなり、保育士も同行する。とげはすぐに抜いてもらい、その後変わりなくすごす。
- ・再度、連絡が遅れてしまったことを謝ると、母親も「話を聞いてどうしたらいいのかわからずに思わず言ってしまったが、かえってすみませんでした」と話される。

## 【備 考】(その後の様子・周知についてなど)

- ・翌朝、様子を尋ねながら今後は早急に対応することを再度、お話をする。
- ・間もなくお迎えが来る…という考えがあり、連絡をしないまま保護者のお迎えを待つてしまったことに原因があった。今回は保護者の方を心配させてしまった。今後は、特別変わりある時は、判断を甘くせずに保護者に一報を入れることとする。また、園長や園長補佐への連絡を怠ったことも反省し、些細なことも連絡を入れて次の行動を確認していきたい旨を話し合う。