

# 苦情等解決結果報告書

明照保育園

苦情受付日 令和元年 10月 8日(火)

☆申出人氏名 3歳児保護者(母)

☆匿名

・電話・玄関・手紙・連絡帳

☆記入者 職・氏名 主任保育士 木村 陽子 第三者委員への立合い・報告の可否  否

## 【苦情の内容】

- ・10時30分頃、ホールでのコーナー遊びの中で、ブロックの取り合いのトラブルで左頬にひっかき傷をつくってしまい、看護師が「きずパワーパット」で保護し処置対応した。保育中ひっかき傷をつくるトラブルが続いていたため子だったので、降園時に保育士が状況説明をして謝罪した。その時は母親も納得してくれた様子だった。
- ・17時30分頃、母親から電話があり、「明日、平鹿病院の形成外科を受診したいので、祖父母交流会に少し遅れての参加になる」との内容だった。

## 【苦情の対応】

- ・保育士が受診を申し出た保護者に対し、「同行すればいいか」と確認してしまったと報告を受けた。園管理下で発生したケガの場合は、受診に同行するようにしているとの園長指示があり、受診に同行させていただく旨の連絡を主任が行う。母親は、「行事があるので…」と恐縮され、途中父親と電話を交代する。改めてお願いし納得してもらう。
- ・父親が早く受付をしてくれたため、診察を早く受けることができた。ゲンタシン軟膏が処方され、ガーゼのカットバンで覆い様子をみていいとのことだった。

## 【解決結果】

- ・受診して医師の話聞いたことで、母親の心配が和らいだようだった。
  - \*受診を必要とする傷とはとらえていなかったことと、降園時「きずパワーパット」をはがし傷を確認してもらわなかったことも不安を大きくしたのではないかとの振り返りをした。
  - \*保育園で生じたケガにより、保護者が受診を申し出た場合、保育園として同行していることを伝え、誠意をもって対応しなければいけないことを再確認した。

## 【備考】

- ・傷のとらえ方も様々で、対応の難しさを感じた事例だった。  
(傷については、慎重に対応していた家庭に起こったことであつたが、誠意をもった対応の仕方など、改めて学ぶことが多くあつた。