

## 令和元年度 苦情・不満・意見・要望の申出と対応の状況

### [申出①]

申出日	令和元年7月22日
内容及び理由	<p>5月中旬に子どもが同じ子に2回噛みつかれ、2・3日噛み痕が残るほどの怪我をして帰ってきた。その際に園から詳しく話をされず、簡単な話で済まされた。理解はしたものの、どんな状況だったのか、経緯や詳しい説明がされず対応に納得がいかない。他の園に通っていた時よりも頭や腕、足に痣や傷などの怪我をする回数が増えている。</p> <p>また、園にお迎えに行った際に先生が見ておらず、子どもだけで園庭で遊んでいたところを2回ほど見かけた。</p> <p>起きた事故や怪我について謝罪して欲しいし、管理体制を改善して欲しい。</p>
対応・改善	<p>怪我（噛みつきを含む）が発生した場合、保護者の方にはお迎え等の面会時間に、怪我に関する状況説明及び経過説明を実施しています。また、面会ができない場合は、その都度、電話での状況説明及び経過説明を実施しています。</p> <p>怪我の回数が増えていることにつきましては、同年齢のクラス内での人間関係の構築に伴い、友達との複数回のトラブルが発生していたことを把握しています。これに伴うけんか等の怪我の発生があったため、怪我が多くなったと感じられたのではないかと考えられます。</p> <p>また、子どもだけで園庭で遊んでいたということについては、職員へ聞き取りを行いました。申出の内容に該当することは確認できませんでした。お迎えに来られる時間帯（16時～17時30分）は、基本的には戸外遊びを4・5歳児合同で行っており、職員3名体制で保育を行っています。子どもの排泄、怪我の対応、保護者対応をしている場合もありますが、園庭に職員が3名の職員が1人もおらず、子どもが遊びを続けているという状況はなかったのではないかと思います。園庭での戸外遊びを終えて室内に入って保育をしている時間に、迎えに来て保護者に引き渡した後の子どもが、保護者と一緒に園庭で遊んでいる姿を見て、誤解されたのかもしれない。</p> <p>今回の噛みつきの件に関しましても、最初の情報提供、状況説明を実施したときには、保護者の方にご理解をいただいております。当園の対応は、適切であったと考えています。</p> <p>しかしながら、これまで作成していた怪我等の報告書は病院での治療が必要な際のみ記載であったため、今後範囲を拡大して記載し、その内容を正しく保存することとしました。その中で、保護者の方にどのように伝えたか、それに対してどのような返答をいただいたかも記録していくようにいたします。</p> <p>当園の管理体制について問題はないと考えますが、再度点検を実施し、適切な管理体制であることを確認することとします。</p>

