

◆苦情解決公表

2025 年度、苦情あり

苦情受付日 2025 年 9 月 1 日

申出者：保護者
内容：避難訓練の際、外階段での避難を怖がり泣いていた児に対し、保育士が付き添って降りました。訓練終了後、1 階から 2 階へ戻る際の中階段で児が座り込む・仰け反るなどの様子が見られたため、保育士が手をつないでクラスへ戻った。その後、児が腕の痛みを訴え、看護師が確認したところ肘が抜けている可能性があったため病院を受診し、左肘内障と診断された。保護者へ連絡し受診の承諾を得た際、状況説明を求められたため、当日夕方に園長・看護師・担任で説明の場を設けた。その中で、園の安全対策についても説明を求められた。
第三者委員要否：不要
対応：担任より避難訓練時の状況を、看護師より受診後の怪我の状態を説明し、謝罪を行った。保護者から「園としての安全対策をどのように考えているのか」との質問があったため、「後日改めて説明の場を設ける」旨を伝えた。翌日、職員全員で訓練の振り返りと改善点を共有し、後日再度保護者と面談を行い、安全対策および訓練の改善点を説明した。
結果：園としての安全対策や改善点について説明したことで保護者に理解をいただき、「同様のことが起こらないよう配慮してほしい」との意向が示された。職員も今回の事案を受け、安全に訓練を実施するための配慮点を再確認することができた。