

令和2年度 苦情・事故報告

羽鷹池ひだまり保育園

<苦情>

日時	内容	対応	検証・課題
令和2年6月1日	薬局に車を停めて、子どもを迎えに行く保護者がいると、買い物に来た方から通報がある。	謝罪をし、お迎えの保護者を確認するがならず。 掲示板に注意の張り出しを行う。	買い物ついでに止められる方がいるかもしれないので、注意喚起を行う。
令和2年7月2日	送迎時に店の前に車を停めている保護者がいる。 夜中に来るごみ収集車の音がうるさくて目が覚めてしまう。時間変更して欲しい。	特定できたので、直接車を停めないように伝え、貼り出しをする。 ごみ収集の時間を午前8時に変更する。	車を停めている時に連絡を頂けたので、直接伝える事ができた。 夜中の方が迷惑をかけないと思っていたが音への配慮がなかった。
令和2年7月6日	車が停まっている。 車種・ナンバーも伝えられる。	謝罪し、直ぐに対応。	守って頂く様伝える。
令和2年7月9日	業者の方が園前に車を停めていた為、停めない約束である事を伝えて下さる。	謝罪し、直ぐに車を移動する。	以前から伝えていたこと。 園の信用にも関わる事なので、周知、徹底をして頂く。

<事故>

日時	内容	対応	検証・課題
令和2年6月4日	保育士6名、園児53名で遊びに行く。途中お茶休憩もはさみ、自由遊びが終了し、並び始めたころ1名いないことに気付く。	保育士2名は子どもと待機し、4名で公園内を探すが見当たらず園に電話。園から公園への通路も確認するがいなかったため、4名と子どもたちは帰園し、2名で引き続き探すことになる。母より家に帰って来たと言電話が入る。	遊び途中のお茶休憩の時には姿を確認。その後家に向かったものと思われる。保護者には時系列・検証・今後の取り組みについて説明をし謝罪をする。水筒を出入口近くに置いていたので、公園の真ん中に置く。全体を監視する職員を決める遊ぶ前に公園のルールを毎回確認する等取り決めをした。 ※当日母・兄・兄の友だちが遊びに来ていて、自分だけ保育園が嫌だったから帰ったとわかる。
令和2年10月2日	排泄交換台に立っていたので「降りようね」声を掛け身体に触れようとした所、勢いよくしゃがみ、おもちゃの棚で顎を打ち、舌を噛む。	受傷部位を確認し止血するが、なかなか止まらず、保護者に連絡し受診。吻合はせず、止血の為レーザー照射をする。	排泄交換後、台は片付ける。制止ではなく、遊びに迎えるような声掛けを心掛ける。
令和2年11月2日	朝の集い時、ピンクマットに向かおうとする子どもと、座っていて立ち上がるようとした子どもの口と額がぶつかる。	鼻と口から出血。止血後上唇小帯が切れていたため保護者連絡し受診。裂傷のみで歯のぐらつきはなく、消毒処置をする。	保育室全体が見える位置に座ることを常に意識しながら子どもたちの様子を見守る。気持ちが高まり、保育室を走る姿が見られる時には、その都度声を掛け落ち着いて過ごす事ができる様にする。
令和3年3月22日	雲梯にぶら下がり遊んでいた際、手を滑らせ落下。地面で左腕を強打する。	痛みを訴えた為、近くの整骨院を受診。骨折や脱臼は見られないとの診断であったが、幹部が腫れて熱を持ち始めており再度別の病院を受診し左腕上部の骨折が判明。	雲梯など怪我が起きやすい遊具で遊ぶ場合は、より注意して見守る。