

保育中のケガについて（嘔みつき）	
1. 苦情内容	<p>申請日 平成 29 年 3 月 29 日</p> <p>内容 外園庭滑り台の上にて子ども同士のトラブルでケガ（嘔みつき）が発生した。</p> <p>要望 ケガをした保護者から、</p> <ul style="list-style-type: none"> ① なぜ病院に行かなかったのか ② なぜ止めきれなかったのか ③ 保育士の状況説明時の表現に問題があるのでは ④ なぜ治療費、診断書代を支払う経緯になったのか <p>第三者委員会を開催して欲しいと要望があった。</p>
2. 解決改善	<p>第三者委員開催日 平成 2 9 年 4 月 6 日</p> <p>経過・結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 園児の体に関わる事故が発生した場合、保育士はその程度を確認し、しかるべき処置・対応をとらなければならない。今後は事故発生時、保護者に連絡をとり病院受診の判断を委ねる事や感染症の観点からも専門医師に対応を学んだ上、マニュアルの改正も進める。 ② 外園庭の職員配置の中で滑り台の上は職員配置がなく、とっさの子どもの行動を未然に防ぐことが難しかったと思う。今後は子どもの特性をしっかりと把握した上で未然に防げる体制をとっていく事 ③ 園児の様子、状態を保護者に言葉で伝える場合、保育士は簡潔、明瞭な表現で正確に伝えなければならない。又、受け取る保護者の気持ちも汲み取り丁寧な言葉遣いを心がける必要がある。そのために園は、保育士コミュニケーション力、資質向上のための研修を行う事をすすめる。 ④ 病院を受診していますので当然治療費は支払うべきですが、診断書料については園の判断に任せます。 <p>苦情解決のための話し合い結果報告 平成 29 年 4 月 8 日 保護者へ対策をお伝えしました。</p>