

## 2025年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	0件

苦情	1週間の間に2度の怪我があった。1度目は他の子がブロックを持って走っていたところ、座っていた子の右の頬すりきづになった。その4日後には、走っていた子がぶつかってきて右母が赤くなった。立て続けの怪我と日頃からクラスの男の子の暴言が怖いと言っていることについて、どうにかできないかとの苦情を頂いた。
対応結果	謝罪し、お迎え前などの3歳以上の合同の時間をお落ち着いて遊びたい子と、そうでない子の活動を分けるなどの環境面での工夫をしていくこと、こ土馬遣いについては保育園だけでは難しいため、各家庭にもご協力をお願いすることを伝え、ご了承いただいた。

苦情	帰宅後に、子どもの左足の脛大きなハレと痣が見られた。保育士からは降園時に報告がなかった。翌日当園時にお母様からどういことが起きての怪我になったのかのお怒りを受けた。
対応結果	どの時点で怪我があったのかを職員で振り返ってみた。怪我があったかの確認をしていなかったこと、怪我に気づかなかった事を謝罪し、今後は必ず身体の確認を行うことを伝えた。また、当時本児が他児とのトラブルで本児を制止しなければ他児に危害が及ぶ可能性があったため、そのような時はどのように制止をしたのかも含めて保護者に伝える事とした。

	要望：なし