苦情対応報告書【ちくば認定こども園】

受付日時	令和8年8月26日（水）
受付方法	☑窓口　☐電話　☐ＦＡＸ　☐その他　（　）
受付者	保育こども園課
内容	別紙のとおり
対応日時	令和8年8月29日（土）
対応方法	☐文書配布　☐園内掲示　☐保護者面談　☑その他　（ホームページ掲載）
園名	ちくば認定こども園
報告者	山城　慎也
対応内容	このたびは、園児の怪我に伴う対応につきまして、保護者の方にご心配とご不安をおかけしましたことを、園として重く受け止めております。 今回いただいた相談内容について、園内の記録及び当日対応した職員への聞き取りを行い、改めて当日の状況確認を行いました。 その結果、今回ご提示いただいた相談内容の一部については、園が確認している事実関係及び当日の職員の認識と異なる部分がございました。 そのため、保護者の方からのお話を否定するものではございませんが、園として確認できた内容について、以下のとおりご説明いたします。 まず、園庭での転倒については、当時近くにいた職員が状況を確認しております。転倒直後の園児の様子についても確認を行い、その時点で職員が把握した状態をもとに経過観察を行っておりました。 その後の嘔吐を含む園児の体調変化についても、当日の職員への聞き取り及び記録を確認しておりますが、相談内容に記載されている時刻、嘔吐から入浴に至った経緯等については、園が確認している内容と一部相違があります。 また、お迎えを待っていた際の園児の様子についても、「机にうつぶせの状態で放置していた」という状況ではなく、職員が園児の状態を確認しながら保護者のお迎えを待っていたものと確認しております。 一方で、結果として保護者への連絡後に園児が医療機関を受診し、脳震盪との診断を受け入院に至ったことについては、園として真摯に受け止めております。 今回の事案を踏まえ、今後は特に頭部を打った可能性がある場合について、外見上の怪我の程度だけで判断することなく、その後の体調変化を十分に観察するとともに、嘔吐、意識状態の変化、強い眠気など通常と異なる症状が認められた場合には、速やかに保護者への連絡及び必要に応じた医療機関への相談・受診につなげる体制を改めて職員間で確認いたします。 なお、「転倒した場合にはすべて直ちに保護者へ連絡する」という対応ではなく、転倒の状況、打撲部位、園児の状態、その後の症状等を踏まえ、安全を最優先として適切に判断することを基本といたします。特に頭部打撲後に体調変化が確認された場合については、これまで以上に慎重に対応いたします。 また、今回のように保護者の方の認識と園側の記録・認識に相違が生じることを防ぐため、怪我の発生時刻、発生状況、その後の園児の状態、処置内容、嘔吐等の体調変化、保護者への連絡時刻及び内容について、可能な限り正確に記録することを徹底いたします。 園といたしましては、今回の相談内容について、事実関係が異なる部分までそのまま認めるのではなく、確認できた事実を正確にお伝えすることが重要であると考えております。 その一方で、保護者の方が今回の対応について不安や不信を感じられたことについては真摯に受け止め、今後の安全管理及び保護者への連絡体制の改善につなげてまいります。

苦情対応報告書【ちくば認定こども園】（別紙）

受付日時	令和8年8月26日（水）
受付方法	☑窓口　☐電話　☐ＦＡＸ　☐その他　（　）
受付者	保育こども園課
内容	相談内容：怪我時の園の対応について 【詳細】 ・令和8年7月29日8時30分頃、園庭でかけっこをし、園児（5歳児クラス）が転倒し頭を地面に打ち、青あざができた。 ・9時30分頃に1回目嘔吐。その後も追加で1回嘔吐（時間不明）し、入浴する。 ・11時30分頃保護者へお迎えの連絡。保護者がお迎えに行くと、当該園児は保育室で机にうつぶせの状態で職員2名と待機。 ・園児を連れて帰宅する車内で複数回嘔吐したため保護者が救急要請。その後脳震盪と診断され1日入院する。怪我発生から2日後に園から状況確認の連絡あり。 園からの改善策として今後は転んだ際にはすぐに保護者連絡する旨伝えられた。 【保護者からの意見】 ・転倒し、頭を打った後に嘔吐がある場合はすぐに連絡を入れてほしい。最初の嘔吐（9時30分頃）から保護者への連絡（11時30分頃）まで2時間もある。また、嘔吐し汚れているからかと思うが、嘔吐している状態で入浴させるのは適切な対応なのか。 ・お迎えまで保育室で待機していたが、静かな事務所などで待つべきではないのか。また、職員2名が側についていたが他の園児に目を配っているように見えた。嘔吐している状態の子どもをしっかり見てほしい。 ・怪我から2日後に状況確認の連絡があったが、入院するほどだったため、もっと早く連絡をすべきではないのか。 上記のことについて、市で確認してもらい、改善していただきたい。