

## 苦情報告

	受付日	内容	対応
3月	平成30年 3月23日	<p>ガゼルの森支援部園児、園庭遊具より転落事故(平成30年2月8日)</p> <p>園庭の総合遊具で職員が付き添い遊んでいた。ネットを上り、滑り台に行くことを想定して職員は滑り台の下で待機していたところ、うつ伏せになり後ずさりをし、反対方向に向かい約1メートルの高さから落下。意識もしっかりしていたため、職員の自己判断で看護師、保護者に連絡をせず、そのまま平常どおり療育・おやつに対応等を行った。保護者がお迎え時に事故の報告をした。</p>	<p>担当職員が事故に至った経緯を現場で説明し謝罪。頸椎が弱く日常から配慮の必要があることから保護者が、かかりつけの病院に通院。検査結果は、むち打ちの症状ではあるが入院の必要なく自宅で様子を見ることになった。</p> <p>藤枝市、県に報告した。 事故10日後に通園開始。</p> <p>マニュアル上、事故発生時は、看護師に報告し対応、保護者に連絡することになっているが、職員の独断で対応。再度マニュアルの周知徹底。マニュアルのフローチャートを壁面に掲示する。事故時の応援要請時には笛で対応。園児の予測外の動きも意識する。以上保護者に書面で対応策を提出後全保護者に周知した。</p>
	平成30年 3月23日	<p>就学相談の三者面談（平成29年5月16日） （藤枝市教育政策課職員、保護者、園長）</p> <p>就学相談の三者面談にて、本児へマンツーマン介助をすることにより、クラス内職員の負担になり、療育が十分できないことがある旨を発言。保護者が肩身の狭い思いをしてしまった。</p>	<p>苦情2の後、今回の件で保護者の思いを職員が聞き取る中で発覚。 謝罪をし、保護者の気持ちを受け止め、今後不用意な言動を慎み、保護者の気持ちに寄り添い、十分に配慮するよう全職員に周知した。</p>