

苦情・クレーム処理

るり 14件

(1例) インフルエンザが家族にもうつってしまった。

園として、もう少し早めに感染対策をしてほしかった。

⇒ ペーパータオル使用、マスク着用などの早急な対策を講じると伝え、危機管理を徹底していく」。

乳保 4件

(1例) 子どもの肩に噛まれた跡があった。園から何も聞いていない。

⇒ 連絡ミスを謝罪。 ⇒ 正職、非常勤職員に関わらず、園児の全身を見る機会に、一人一人が気を付ける。

るり2 8件

(1例) 延長保育利用の為、担任以外の対応もあり先生の名前がわからない。顔と名前がわかるような掲示のようなものをして欲しい。

⇒ 年度初めは行っていたが、すぐにとってしまったため、再度先生紹介(顔写真・名前)の掲示を行った。

事故・ヒヤリハット報告

	事故件数 (要受診案件)	ヒヤリハット
るり	5件 (内 要通院 3件)	26件
		1. 転倒・衝突 3件
		2. 人的環境 4件
		3. 遊具、用具等によるもの 10件
		4. ケンカ・トラブル 5件
乳保	5件 (内 要通院 3件)	53件
		1. 噛みつき 17件
		2. 転倒 13件
		3. 打撲 8件
		4. 人的・物的要素等 15件
るり2	1件 (内 要通院 0件)	79件
		1. 転倒 27件
		2. 人的環境 24件
		3. 物的要素 22件
		4. かみつき・ひっかき 6件