

昨年度（2025年度）の苦情報告と解決への取組み

2025年度の各園に寄せられた苦情および対応の状況は以下のとおりです。

■ 鳩の森保育園

特に苦情はなかった。

■ 等々力保育園

特に苦情はなかった。

■ 等々力保育園 分園このは

特に苦情はなかった。

■ 岡本こもれび保育園

保育室において、子どもが自分の持っていたタオルに足をひっかけ、尻もちをつく形で転倒した。勢いもあったため、後ろにあった木製の衝立の一部で後頭部を打った。職員は、当該児を園事務所に連れていき、状況を伝え、看護師に対処判断を求めた。この職員の行動に対し、「頭部をぶつけているにも関わらず、動かす、歩かせるという行為は大変危険である。緊急時のマニュアルの手順にも沿っていないのではないか」といった趣旨のご意見を、保護者の方よりいただいた。

ご意見を受け、園としては、緊急時対応マニュアルをアップデートし、職員間で読み合せと遵守の徹底を共有した。また、毎月の職員会議の中で、事故や怪我があった際の報告と、再発防止のための意見交流を強化した。

以上