

令和 6 年度 苦情内容報告

苦情内容	12 月 21 日（土）の昼食の際に発生した食物アレルギー誤食事故について、園の対応が信頼するに値しない旨を冷静にご指摘頂いた。 発生時に経過と状況や当該児に発疹・呼吸状態・機嫌等全身状態に異常が無いことをきいていても、夕刻のお迎えの際には一刻も早く子どもの顔を見たいと思う親心に配慮が及ばず会う前に説明されたり、週明けの懇談の日に当該職員が欠席をしていたりと対応が信頼できない。 アレルギーが軽度だったから症状は出なかったかもしれないが、重度だったら大変な重大事故であることを認識してほしい旨を伝えて頂いた。
解決結果	当該児および保護者の方には、多大なるご迷惑、ご心労をおかけ致しましたこと、こころより深くお詫び申し上げます。 謝罪の言葉も、考えられる事故原因に対する再発防止策も、「全て言い訳にしか聞こえません」というお言葉も重く受けとめております。 大阪市とも共有させて頂いているマニュアルの徹底を図り、職員一同、今一度気を引き締めて保育に携わってまいります。