

苦情解決報告書

2018年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

【受付①】

苦情の申出日	平成30年4月17日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 引っ掻きについて 合同保育の際、隣に立っていた1歳児が本児（2歳児）の左頬を引っ掻いてしまう。当日は、祖母のお迎えで事情を説明し謝罪する。翌日保護者より、園児の爪が伸びていないかを確認し、伸びている子は切ってもらようようお願いしてほしいとの要望があった。			
【解決・改善】 保護者より要望があった当日に、各保護者に爪が伸びていないかの確認と、伸びている子は切ってもらよう保育システムで一斉配信にてお知らせした。			

【受付②】

苦情の申出日	平成30年9月26日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 噛みつきについて 短期間の間に、3度も噛みつかれたことに対し、なぜ自分の子だけ毎回噛みつかれるのか、自分の子も噛みつくことがあるので、何かトラブルが起きての噛みつきなのかと保護者より質問があった。噛みつきを止める為、改善を求められる。			
【解決・改善】 噛みついた子の状況を把握することから始め、保育士が側につき行動を見守った。保育士間で本児の様子について共通理解をもち、側を離れる時も声を掛け合いながら、しかし本児がストレスにならないようについていくよう配慮した。 ご意見を頂いた保護者には丁寧に謝罪し、発達過程において起こり得る可能性があることを理解して頂き、保育士が側について未然に対応し、噛みつきが行われないよう対処することを報告した。			