

## 苦情及び解決について

平成 28 年度の苦情につきましては、以下の通り報告いたします。

○苦情申し立て…0 件

○要 望……………2 件

1. 保護者より……お友だちとのトラブルの結果、顔にひっかき傷がついてしまったご家庭の保護者より、もし、お友だちを引っ掻いたりしてしまい、傷を付けてしまった場合は、謝りたいので教えてほしい。

園での対応……ひっかき傷を冷やし消毒をした。

お迎え時に、傷について担任保育士より保護者へ謝罪。状況を説明した。

園での出来事は、全面的に園の責任なので、相手側には園より状況を説明し、爪を切るなどのお願いをしたことを伝える。

職員会議で、再発防止、子どもの爪の検査をまめにする、トラブル防止など気を配ることを、再度確認した。

2. 保護者より……続けて、ひっかき傷がついたことに対し、同じようにお友だちを傷つけてしまった場合は、直接謝りたいので、相手の子を教えてください。

園での対応……ひっかき傷を冷やし消毒をした。

お迎え時に、傷について担任保育士より保護者へ謝罪。状況を説明した。

その後、園長、担任保育士が保護者と面談し、改めて保護者へ謝罪。発達段階でのトラブルについて、ご理解とご協力をお願いした。

相手の保護者にも状況を説明し爪を切って頂くようお願いした。職員会議で、子どもの爪の検査をまめにする、活動の隙間の時間などに、こどもの様子などに注意を払うよう、職員全員で再発防止に努めることとした。

ちびっこはうす保育園

園長 中村 貴子