

苦情受付記録簿

令和 3年 9月 15日

下記のとおり苦情を受付けしました。

記

苦情の申出日	令和3年7月16日 令和3年9月11日 令和3年9月15日	苦情申出人名	保護者
苦情発生時期	令和3年7月14日～15日 令和3年8月24日 令和3年9月10日	利用者との関係	本人、(親)子、 その他()
苦情の内容	<p>・7月に短期間で引っ掻きや噛みつかれる事が何度もあり、しっかり見て下さいというご意見を頂き、保育者はトラブルが起こった状況を説明すると共に「しっかり見ていきます」と話し合った後、再度引っ掻きや噛みつかれるというトラブルが起こり縦割り保育を止め、年齢別にしてほしい。保育体制についての御意見を頂いた。</p>		
解決に向けての対応	<p>・保護者と保育者と話し合う場を設け、縦割り保育の良い所や各学年の子ども達の特徴を伝えた。クラス替えについては、どこのクラスでも起こり得る事なので、怪我に対して軽く考えず、真剣に向き合い、なぜトラブルが起きたのか、環境や状況、子どもや保育者の配置場所等を把握し考え、未然に防げるようにしていく。</p> <p>・担任と園長で日頃の様子やトラブルが起きた際の状況を確認し合い、本児が友達とどういった関わりをし、どのような会話をしているのかを知らせ、手が出てしまう子に対しての保育者の関わり方、環境設定の改善策、今後同じような事が起こった際にクラス替えと担任の配置換えを再検討していく事を伝えた</p>		