

苦情報告書

令和3 年 12 月 22 日

部署	アゼリー保育園	氏名	
----	---------	----	--

(1) 苦情内容

発生日時	令和3 年 12 月 20 日 9 時 50 分頃		
発生先	ヴァレッタ保育室	ご担当者	
連絡先			
件名	他児による怪我が多い		
詳細	子ども達にジャンパーを着用させている際に●●が○○の右目の下を引っ掻いた。すぐに、○○が泣いて訴えてくれた為、怪我に気づき近くにいた保育者が怪我の対応した。翌日の受け入れの際に、最近他児とのトラブルが何度かあり、眼球に傷がついたら取り返しのつかないところだったとご意見を頂いた。その場で、謝罪をし今後このような怪我がないよう徹底していくことを伝えた。保護者からの連絡ノートにも同様の内容を書いていた。		

(2) 苦情対応・解決結果

対応者			
対応内容	20日のお迎え時に担任不在だったため、看護師が怪我の経緯を伝え謝罪し対応した。翌日の受け入れの際に、①最近他児とのトラブルが何度かある。②眼球に傷がついたら取り返しがつかない。③今後の怪我の報告は連絡ノートにも記述してほしい。④引っ掻いている親は知っているのか。4点ご意見を頂いた。又、保護者からの連絡ノートにも同様の内容が書かれていた。その場で担任が、こちらの配慮が行き届いておらず、怪我を負わせてしまったことに謝罪をし、今後このようなことがないよう徹底していくことを伝えた。●●の保護者にはお迎え時に最近の様子として、言葉では上手く伝えられずに手が出てしまうことがあると伝える。		
原因	今回は、ジャンパーを着せることを優先してしまい、その他の子ども達が待つ時間が長く怪我に繋がった。最近の怪我も同様に子ども達の待つ時間や、保育者が他児の対応をして目を離している際に起きている。		
対策	保育者が離れる際は保育者間で声を掛け合い連携をとりあっていくようにする。特に言葉で表現することが難しい年齢であるので、保育者が傍につき事前に防止出来るようにしていく。子ども達に空白(待ち)時間が出来ないように、各グループで順番に着替えを行い、待っている時は絵本や紙芝居を読んだりし、今後も怪我に繋がらないように徹底していく。		
備考			