

要望・苦情解決報告書

平成24年7月1日

受付	平成24年 6月12日（火）
苦情内容	<ul style="list-style-type: none">・おたより帳と第三者委員、子ども未来課への園児が噛みつかれたことへの苦情。 「昨日、腕を見たら右腕にまた噛まれたあとがありました。昨日、噛まれた報告も聞いてなかったんですけど、ちゃんと園児達をみていますか？何回もこうゆうのが続いたら問題だと思うのですが、保育園ではどういう対応になっているのですか？」と口頭ではなく、おたより帳にて苦情がありました。○自分の子に限って噛まれることが多く、4月から6回目である。何故自分の子どもが多いのか問題である。○職員は噛む子を注意して見ていてほしい。○保育中に噛みつかれた時の状況や対応をしっかり連絡してほしい。
結果内容	<ol style="list-style-type: none">1. 6月12日（火）園長・主任・担任から何度も噛みつきがあったことを謝罪し、今度は噛まれないように注意をして保育することを保護者に伝える。 噛まれた時の処置：消毒や氷で冷やしていること等を説明する。2. クラスごとのミーティングと室長会議で噛みつきがあったことを報告する。3. クラス担任、職員で噛みつきに対する対応・改善策を再度確認し話し合う。<ul style="list-style-type: none">・保育士の立ち位置についても、必ず子どもが視野に入るようにするなどして再発防止の対策、改善点を保護者へ伝える。・噛みつきの多い子どもは職員が目を離さないようにする。・噛みつきがあるたびに記録に残す。・噛みつきの多い子の保護者に前向きに考え、今の子どもの状態を伝えていくことも必要である。