


(別表1) 「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	R1年6月21日 (金)	受付者名	報告者名	園長 
申出者	[Redacted]			
日時	6月21日(金) <u>午前</u> 午後 時 分頃			
方法	口頭 <u>電話</u> 連絡帳・投書・その他の方法 ()			
内容	<p>(昨日の噛みつき) について</p> <p>M児が昨日保育中に左腕を3回噛まれた。心配で、可哀想で気になる。家でできることはなないか、考えたが見つからない。保育園の対応はどうか。一度担任と話し合いたい、とのことであった。</p>			
申出者への対応 (何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった)	<p>話し合いは早いほうがいいのではないかと考え、今日の予定を聞いて母は仕事を休んでいるということだったため、10時頃時間を作って頂けないかと提案する。</p> <p>昨日帰宅後、怪我の報告をもう一度思い出し心配した。父に相談すると「直接先生と話したほうがいいのではないかと」言われ電話されたと同う。</p> <p>話し合いの場ではM児、保護者共に辛い思いをさせてしまったことを謝罪し、今後の対応策(M児から離れない、担当ごとに過ごす)ということ伝える。</p> <p>保育士の認識の甘さが招いてしまったということ謝罪する。</p> <p>今の時期、成長して色々な物に興味を持ち始めるが、言葉で上手く伝えられないために思いを噛みつきでイヤな気持ちを表現してしまい、噛みつきが増えてしまうということを理解していても止めることができていなかったということ謝罪する。</p> <p>職員全体で考え直すきっかけを作っていただきありがとうございますと伝えた。</p>			
反省・備考	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者、M児双方にとって安心して預けてもらえるクラス運営、保育園運営にしたい。 ・今度何かあれば小さなことでも話してほしいと伝える。 ・保育園での様子がわからないぶん心配してしまうという話があったため、こまめに小さなことでもお話していきたいと思った。 ・対応策について他にはないか職員全体で話し合い、園での対応、職員の意識を統一する 			
処置レベル	A 処置不要 B 周知 C 再教育 D 園運営システム改善 E その他			
第三者委員への報告の要否	要	否		
話し合いへの第三者委員の助言	要	否		