

相談・苦情報告書

■記録日： 2024 年 01 月 08 日

施設名	いけむら保育園	園長	主任	担任	
記録者	垣花 [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

発生日	2023 年 12月 28日 (木) 00 時 00 分 頃
-----	----------------------------------

内容	園児情報	ふりがな	[REDACTED]	性別	男	年齢	04 歳 8 か月
	連絡者	ふりがな	[REDACTED]	続柄	母親		
	氏名	[REDACTED]					
	件名	保育者の対応について				種別	対応
詳細	<p>友だちにひっかかれた事を本人が保護者に報告した際、一緒にいた保育士の方に「ばれちゃった」と言われ、ただでさえ傷を作っていることで悲しい気持ちになっているのに保育士のそのような対応はどうなのかと思いました。本人が小さい頃、友達と喧嘩した際、「これからの事もあるので相手のお母さんに謝ってね」と言われました。喧嘩はお互い様な所もあると思いますが、本人が悪くなくても相手の保護者の方に伝わっているのかどうか不信に思う点から連絡させていただきました。</p>						

対応・報告	対応	[REDACTED]				
	上長報告	日時	12月 28日 (木)	報告先	担任のipatを通して担任から園長先生に報告する。	
改善策	指示・対応	<p>保護者からのメールの内容を受け、すぐに電話をするよう指示する。 保護者の悲しい気持ちを受けとり、迎え時に丁寧に対応するよう指示する。 対応した保育士には、保護者の気持ちを受け、言って良い言葉と悪い言葉がある事では言葉の使い方には気を付けるよう指示する</p>				
	原因	保育中、おもちゃの貸し借りからトラブルになり、友だちの顔に傷を作ってしまった。				
	対策	<p>友だちに傷を負わせたことでは、相手の保護者に傷を負わせたことを丁寧に報告をする。 爪が長い場合、爪を切ってもらなどの対策をもらう。 おもちゃの貸し借りでトラブルになった際、保育士は怪我につながらないよう、早めに仲介に入るなどの対策をする。</p>				
事後経過備考	<p>対応では担任は保護者の方に丁寧に謝り、同じことがおこらないよう配慮することを伝える。 保育中には、トラブルにならないように、子ども達と丁寧に関わるようにしています。 トラブルになりそうな場面では保育士が側で見守り、必要に応じて声かけなどをしています。 トラブルになった際、怪我を負わせたしまった際の対応の仕方を全職員で話し合い保護者に不安を与えないよう職員間で共有していきたいと思ひます。</p>					