

第三者委員殿

横浜りとるぱんぷきんず
園長 橋本 美香

平成 26 年度苦情解決報告書

【平成26年度寄せられたご意見・ご要望】

平成 26 年度は、「なんでもBOX」に寄せられた意見は0件でした。



日頃の保育の中で、子ども同士のトラブルがありましたので報告します。

(報告内容)

子ども同士のトラブルで、顔に爪痕が残ったケースがありました。
病院で診察した結果、痕が残ると言われたようです。

「保護者にもっと、爪切りの重要性を話してほしい」という要望がありました。

そこで、保護者が一番集まる保育参観の時に、爪切りの励行をお願いしましたが、保護者の要望をくみ取った報告になっていたという指摘がありました。

報告の中で、ケガをさせて大変なことになるということがクローズアップされておらず、期待外れだという意見を頂きました。お迎えが父だったり、母だったり、思いの相違があり、お母さんに文章で伝えてもらうようお願いしました。そのお手紙をみて園での対応を考えました。

★保護者の思いを、文章からくみ取ることが出来たので、園全体で共有することにしました。

職員には、回覧で知らせ、園での今後の対応を話し合いました。

朝の会・帰りの会で爪切りチェック

未満児には、お便り帳で「爪切りチェックお願いします」のチェックシールを貼るようにしました。

★次に保護者が集まる、入園進級式でもう一度話をしました。

今回起きた、事故の報告と

一人一人が爪を切るという配慮を怠ったことで、被害者になり一生向き合う傷に嫌な思いをしたり、加害者になり相手を傷つけたという罪悪感を感じることをしっかり伝えました。

他の注意事項と一緒にすると印象が薄くなるので、そのことのみをお願いしています。

(結果...保護者からは)

今回は、事故の件がクローズアップしていて、保護者の方も考える内容だったと思います。

それを守るか守らないかは親のモラルに関係してきますが、今後も園として保護者に伝え続けて欲しい。と言われていました。

園としても、今後も継続的に爪切りチェックを行い習慣化していきたいと思います。

そして、事故予防に努めていきます。

以上、今後も頂いたご意見を参考に、より良い保育運営を行っていききたいと思います。

今後ともよろしく申し上げます。