

## 平成28年度 苦情内容と対応状況

平成28年度一口頭による苦情2件

	時期	申出者	苦情内容	対応状況
1	H28/4	1歳児クラス保護者	<p>0歳児クラス後期から1歳児クラス前期にかけて、自分の子どもが相当に頻繁に噛み付きの被害にあった。</p> <p>噛まれる側に一方的になるので保育の管理・指導方法に苦情を寄せる。コミュニケーションの練習期間ということは分かるが、「何を置いても噛まれないよう、まず安全最優先で保育を願いたい」</p>	<p>1歳児クラスは言語の発達途上で、コミュニケーションの方法を習得するはじめの時期であり、保育園でも一番噛み付きやひっかきが起きやすい時期である。保育士はこのことを理解していて、噛み付きが発生しそうになるとすぐにインターセプトし、多くの場合未然に防ぐことに成功している。しかし今回のように対応が間に合わず、噛み付きが発生してしまうこともある。今回のように同じ子が立て続けに被害者になってしまうことは何としても避けるべきであるため、早番、遅番やパート職員を含め全員で事態を把握し、もし危険な場面に結び付くような可能性がある場合、緊急避難的に当該園児を保護し、噛まれない位置に移動させる・保育者の直近に座らせるなどの対応を徹底することとした。</p> <p>また年度初めの保護者会でも噛み付きの問題を取り上げ、当該クラスの保護者と課題を共有した。</p>
2	H28/10	近隣住民	<p>園出入り口の（暗渠上の）通路に送迎時に保護者が通行の支障を考慮することなくモラルのない駐輪をしている。通行しづらいので園から指導してほしい。</p>	<p>園出入り口の門に駐輪マナー改善依頼の張り紙をし、保護者会でもお願いをしたところ、状況は改善をみた。</p>