

## 苦情の内容・経過

平成 28 年 4 月

今年度より入所児、4 月当初ということもあり園生活に慣れず、母親を後追いし一日中泣いて過ごす。午睡は抱っこしていると眠るが、数十分で目覚める。

週末、疲れや体調を心配し「ゆっくりやすめるといいですね」と保護者に伝える。

その日の夕方、母親から「今朝、休ませた方がいいと言われたので、明日の土曜日は休ませます」と少々納得はされていない様子で電話連絡があった。

担任としては、子どもの体調を一番に考え、保護者に話したつもりであった。

## 解決結果

担任としては、子どもの体調を一番に考え、保護者に話をしたはずだったが、誤解を招くような伝え方をしてしまったことを謝った。

今週無理をさせることで、長期の欠席につながればお子さん自信が辛い思いをすることや園生活に慣れることが遅れること、そうなれば保護者さんのお仕事に影響があることも合わせて話をし納得していただく。

入所して一週間も経過しておらず、子どもが慣れないことで家族も不安な状況であること、また、保育園としても保護者と密な関係を構築途中である状況が考えられるので、園の方針について、保護者側がしっかりと理解できるような説明をする必要があったことを全職員に周知する。

第三者委員への立会い・報告の可否 否

平成 28 年 5 月

#### 苦情の内容・経過

当園後の排便に赤いもの（トマト）や昆布のようなものが混じった排便有。

6 か月なので園では 10 倍がゆ（おもゆ程度）からすすめていて、野菜は口にしていない。

面談や保育参加時、離乳食の実際を見せて説明しているのに、野菜を食べさせているという認識がなかった。時々、離乳の進め方についても様子を尋ねていたが、「順調です」との応答であった。

母親に食べさせている内容の情報をいただきたく、電話可能な時間帯を聞く。留守電であったが、間もなく母親から連絡があった。離乳食の進め方に対する保護者への関わり方が、保護者側からすると、きつい感じに受け取られたとの発言があった。

#### 解決結果

電話で今までのいきさつについて、母親の思いを聞き、こちらでの対応のいたらない点を謝罪し、園としての真意（早い時期から様々なものを食べさせるとアレルギーになりやすいこと）も話し、納得していただいた。登降園はほとんど祖母であるが、父親と当園時、父親にも謝罪し、引き続き連携を取り合うことを確認し合い、納得していただいた。

離乳食の進み具合について、保護者に尋ねる際は、こちらの思い込みで話を進めず、しっかりと保護者の思いを聞き、できることできないことの判断を明確に伝えていくことが大切であることを職員間で話し合った。

第三者委員への立会い・報告の可否 否