

苦情の内容・経過

平成 27 年 9 月

ノロウィルスの診断を受けていた 0 歳児保護者より、次回受診後、医師から登園許可が出れば登園をさせたいとの連絡があった。その後、医師から登園許可があり、明日から登園させたい旨の連絡があったが、軟便症状が無くなってから 1 週間経過していないことを把握した上で、横手市内保育所で統一した「医師の診断を受け保護者が記入する登園届」に記載された症状消失後 1 週間に則り、数日間は家庭で様子を見ていただきたい考えを伝えたところ、保育園にした最初の連絡時にはそのような対応をされなかったとのことで、対応の違いについて指摘を受けた。

解決結果

診断結果や今後についての連絡時、保護者の意向を受け入れたような対応をしたことについて謝罪をする。医師からの許可は下りたとのことであるが、集団生活であり感染拡大を予防する観点上、園の方針として、登園届に則った対応をさせていただく旨を説明し理解していただいた。

職員間で共通理解した上で保護者対応すべき点や、感染症・登園届についてお知らせをしているものの、時間が経過すると保護者把握も曖昧になることから、都度の説明をする必要があることを話し合った。

第三者委員への立会い・報告の可否 否

平成 27 年 9 月

早朝時間帯に年少児が友だちから水筒でおでこを叩かれ、出血を伴う傷ができてしまった。傷の手当てをし、その日の様子を伝えながら保護者には謝罪をし降園したが、きっかけとなったお友だちがいつも聞く名前の子であったことや、水筒での傷ということもあり、園側の対応不満やケガのきっかけを作った園児保護者への謝罪を求められた。

解決結果

ケガに対する認識の差や、その保護者にとっては以前から抱える悩みであったこと等を考慮し、園長と話し合い、基本的な園方針として加害の家庭には伝えてはいたないが、今回のケースとして加害園児保護者にも事情を伝え、謝罪をいただくとともに、園長からケガをされた保護者に謝罪をし納得された。

今回のケガについて、ケガの程度や状況に対する認識をより重く捉え、対応する必要があった。友だち同士、仲が良いからこそ、トラブルの数が多くなることがあることやトラブルの内容についても様子を知っている園側と保護者とは認識に差が出てくることもあり得る。保護者にとっては疑問や悩みを園側に言いにくいことも予想されるが、気持ちを気軽に話せる関係づくりを構築していく必要や定期の保護者面談の際もこのようなケースを鑑み、有効に機会を活用するよう職員会議で話し合いをもった。

第三者委員への立会い・報告の可否 否