

苦情相談 2件

- ① 内容：第三者委員へ直接電話があった。

ケガをした際に、加害児の名前を当該児の保護者に言わないことに不満を感じている。

対応：第三者委員に対し、直接電話してきた保護者と話し合いをしたいことを伝えたいことで、職員会議で決まっていたケガをした当事児の保護者への対応と加害児の保護者への対応を書面にて説明した。

第三者委員はその内容を電話してきた保護者へ伝え、「今までと変わっていないが、わかりました」との返答と、園長との対面での話し合いは希望しない、「加害児について保育者が見きれていないようなので、他児にケガをさせないようにしっかり見てほしい」との要望があった。

加害児については、職員間での対応を検討しなおし対応した。

- ② 内容：早朝保育時に、同じクラスの子が自分の子どもに嫌がる言葉や嫌がることをする。以前にも保育者に伝えたが改善していない。園が対応しないなら直接当該児の保護者に電話するとの訴えあり。

対応：早朝保育担当が園長から夕方電話させてもらおうと伝えた。園長は担任や延長保育担当から情報収集をし、状況を把握したうえで、当該保護者に夕方電話で話をした。

お子様が嫌な思いをしていることを謝罪しお話を聞いたうえで加害児の対応を園全体で計画的にすすめていくことにしていること、加害児保護者とも話し合いを進めていくことを伝えた。加害児保護者の謝罪の申し出を伝えると、次に園で顔を合わせた時でよいとの返答をうけ終結となった。