

意見・要望等の受付書

受付日		令和7年4月10日(月)	
受付担当者		〇〇 〇〇	
相 談 者	フリガナ	〇〇 〇〇	
	氏名	〇〇 〇〇	
住 所	利用者との関係	☒ 母親 ☐ 父親 ☐ その他()	
分 類	☒ 職員の対応 ☐ 怪我、病気 ☐ 保健衛生 ☒ 給食 ☐ 園行事 ☐ 通常保育 ☐ 延長保育 ☐ 施設設備 ☐ その他		
内 容 ・ 相 談 者 の 希 望 ・ 相 談 経 過	意見の・要望等の発生日：令和7年4月10日 居残りの時間にお母さまから園に電話があり、「お迎えの際担任から『今日のおやつがお好み焼きだったので食べてません』と言われたが、何も食べてないのですか？代替品はなかったのですか？」との問い合わせがあった。 入園前の面談時にお好み焼きの件を伝えており、食べるとお腹をこわしたり、嘔吐したりする症状があると言っていたので、事前に分かっていたはずでは？とのことだった。 ご心配をおかけしたことと、こちらの事前の対応が出来ていないことを謝罪して、代替品の提供が可能かこちらでも確認していくことを電話対応した職員が伝えた。また、明日登園時に担任と話しをしたいとのことで、この日の電話を終えた。 翌日の登園された際に、お母さまとクラス担任と主任保育士とで話しをした。 お母さまは、食べられないから何も出していないと思われていたようで誤解があることが分かった。実際は、提供をしたが食べなかったもので、それが分かると少し安心されたようだった。保育士からお伝えする際に、誤解を招くような伝え方になってしまっていたことを改めて謝罪し、今後の対応策について次の話をした。 園の対応としては、アレルギーではない限り、除去食や代替食は提供できない旨をお話しし、お好み焼きは一口分出してみても、食べられなかったら、その様子をその都度保護者にお伝えすることを伝えると、お母さまも安心された様子だった。 また、以前食べた後に嘔吐などもあったので、アレルギー検査をしてみようかとも話されていた。入園してすぐのことで、園生活に慣れていない中でお母さまも不安に思われていることをお話しされ、園での様子を今後もしっかりお伝えしていくように話をしている。 またそれ以外にも、牛乳や乳製品を取りすぎるとお腹を壊してしまうようで、おかわりなどはさせないようにとの事だったので全職員で共有を行った。		

意見・要望等の原因	①入園してから 10 日ほどの出来事で、本児も園生活にまだ慣れておらず、保護者と園との信頼関係もできていなかった。 ②面談時にお好み焼きの件は聞いており面談シートにも記録されていたが、保護者の想いと、園側の受け止めに相違があった。 ③担当した職員の説明が不十分だった為、お好み焼きを提供せず、おやつの時間、本児がただ座っている状況だったと保護者に伝わってしまった。
相談の結果	① 入園してすぐのことで、まだ園生活に慣れていない中でお母さんも不安に思われているようだったので、今後も園での様子をしっかりお伝えしていくように話をした。 ② 面談時に共有したことを再確認し、今後の園の対応としては、アレルギーではない限り、除去食や代替食は提供できない旨をお話しし、お好み焼きについては一口分出してみても、食べなかった時は、その様子をその都度保護者にお伝えしていくことになった。 また、以前お好み焼きを食べた後に嘔吐などもあったので、アレルギー検査をしてみようかとも話されていたが、可能性のあるアレルギー食材の小麦や卵などは他の物を食べても、アレルギー症状が出ることはないとの事だった。アレルギー検査をされたら、お知らせしてもらうことになった。 ③ 保護者への伝え方で、うまく伝わっていなかった部分があったので、その時の状況などをしっかり話をしていくようにする。 保護者の方にはその時の状況をしっかり説明し、今後の対応を伝えることで、謝罪を受け入れていただき、その後は送迎の際なども本児の様子をしっかりと話をすることで少しずつ保育士と保護者との信頼関係も築いていくことができている。

相談者への 確認事項	第三者委員への報告の要否	□要 ☒ 否
	第三者委員への報告の日時	年 月 日 時
	話し合いへの第三者委員への助言・立ち会いの要否	□要 ☒ 否
	話し合いへの第三者委員への助言・立ち会いの日時	年 月 日 時