

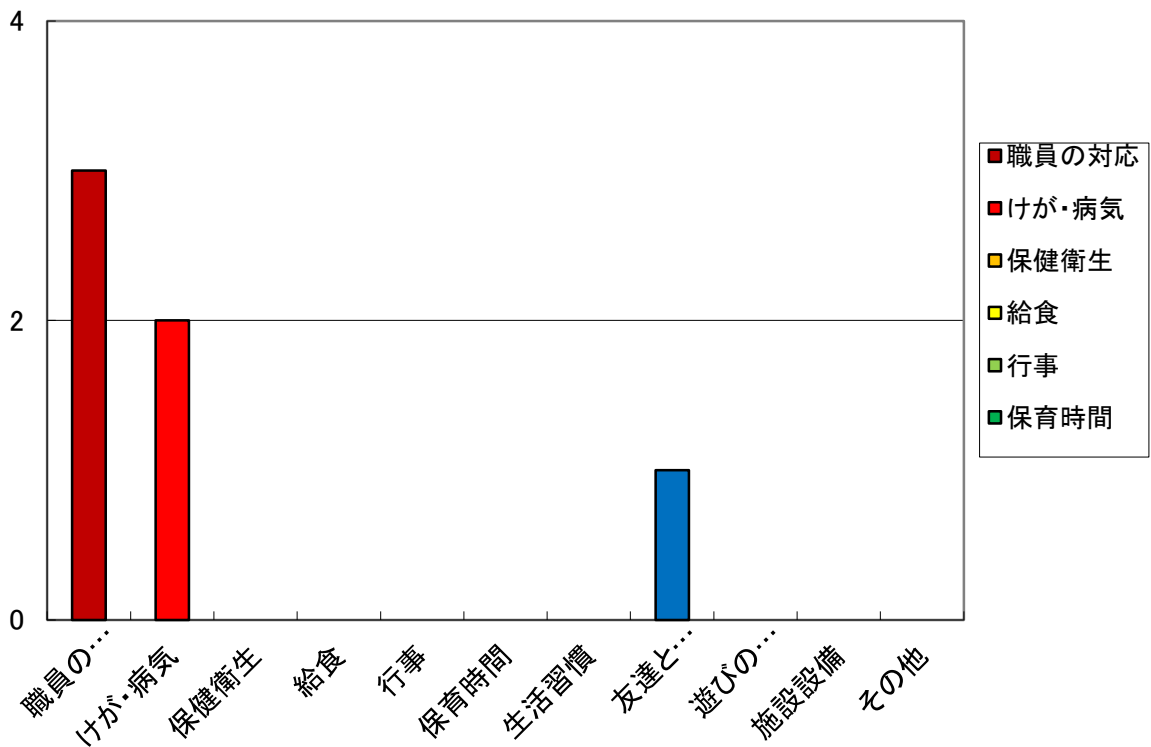
29年度分 意見・要望・苦情について

文責：城戸裕子

昨年度（29年度）の意見・要望・苦情について報告いたします。

『利用者の意見・要望等の相談解決実施要綱』に基づく「苦情」（受付担当者が意見・要望等の受付書を受理する）は1件もありませんでしたが、職員側が「意見・要望・苦情」として記録したケースが下記の通り6件ありました。

職員の対応が3件、けが・病気について2件、友達との関わり1件でした。意見・要望・苦情の内容の数例をご紹介します。



【けが・病気】

つかまり始めた子どもを転倒しないようにみてほしい

つかまり始めて不安定な時期は、どうしても転倒することが多くなります。保護者の方も、この時期から歩行が安定するまでハラハラすることが多いのではないのでしょうか。子どもの成長のなかでは、転んだり、ぶつかったりと言う経験も必要です。つかまり立ちをして、景色が変わって面白い、しかし座り方が分からず、どしんと尻もち、または転倒しびっくりする。しかし、こどもは、それでひるみません。また、つかまり立ちをする、それを繰り返しながら転倒しないように座る事を覚えていきます。保育園でも、なるべくまわりに危険物がないように気を付けています。フラフラして、つかまり立ちをしようとしている子にも、なるべく側についていますが、目の前にいても、転倒することもあります。十分配慮しているつもりですが、転倒を0にすることは難しいと思います。ご了承ください。

【職員の対応】

子どもが「先生からつねられた」と言う話をしていたことが気になった。

保護者の方は、担任の事はとても言いにくいと思いますが勇気をもって言ってくれた事に感謝をします。また心配をおかけして申し訳ないと思います。

この件に関しては、本人への聞き取りや同じクラスの職員や子どもにも聞き取り調査をしました。

結果、当事者の担任や、同じクラスの担任も、そう言った認識はなかった。しかし、本人はそのつもりではなくても受け手がそう感じたことは、事実であるという事です。

これを踏まえて、園長、主任、担任と話し合いました。

今後は、誤解を招くような行動をとらないように気を付けていく事を本人に指導し、職員全員にも周知しました。

どろんこ保育園では、意見・要望・苦情が発生したら、担任だけで解決するのではなく園全体で取り組んでいます。どんな些細な場合でも、担任が「意見・要望・苦情」と受け止めた場合はパソコンに記録し、お昼のミーティングで**全職員に周知し、原因を分析して**、事例によっては職員会議、園長・主任・担任との会議をおこなって、保育園が改善すべきこと、保護者に改善してもらいたいこと等解決方法を整理して、保護者の方に伝えるようにしています。そしてその結果は、再度**全職員に周知し、保育にフィードバックさせています。**

保護者の方の意見・要望・苦情を踏まえて、**保育園側が配慮できるようになった点も多々あります。保護者にとっても、園にとっても、よりよいものになる様と思っています。**

今後も、意見・要望・苦情等がありましたら、職員にお伝えください。

