

28年度分 意見・要望・苦情について

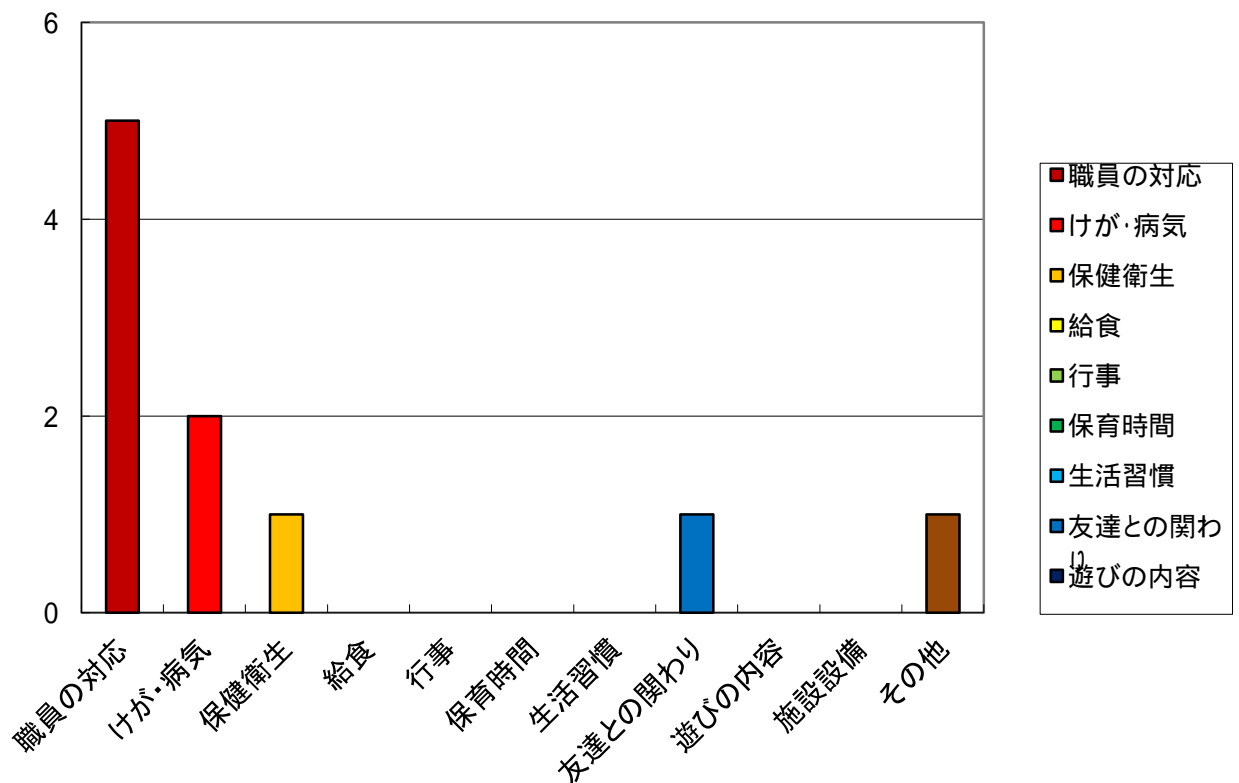
文責：城戸裕子

昨年度（28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10件ありました。

職員の対応が5件、保健衛生1件、けが・病気について2件、友達との関わり1件、その他が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】

家に帰ってきたら頭にたんこぶが出来ていた。

毎年のように怪我の件が上がってきています。基本的に怪我をしたら護者にきちんと報告、説明をするようになっていきます。しかし、説明が不十分だったり、報告がなかったりということが起ってしまったことは、誠に申し訳ないと思っております。

加えて、降園時に、3歳以上児は、職員、子ども、保護者三者で、3歳未満児は、保護者、職員二者で「今日は怪我していませんか？」と、確認をするようになっております。

今回の件は、いつ頭を打ったのか職員は確認できておらず。子どもも、痛いと訴えてくることもなく、泣くこともありませんでした。ただ、帰りの際怪我の確認をするのを失念していました。これは、保育士の確認不足です。この件は職員で共有いたしました。職員も意識して、帰りの際怪我の確認を行ってまいります。もし、忘れていたようなときは、「怪我の確認をお願いします」と声を掛けてください。

【職員の対応】

発熱の際の電話が、お迎えに来なければならないのか、お知らせなのかはつきりわからない。

この件は、職員が、ただ熱が37.9ありますと伝えただけで、職員の伝え方が曖昧でした。曖昧な伝え方をして申し訳ありません。

しおりに書いてある通り、37.5以上発熱があった場合は、30分計測後お知らせの連絡を入れる。これは、「必ずお迎えでなく、もしかしたら上がるかもしれないので、心つもりをしてくださいね。」と言う意味合いがあります。必ずお迎えは、38.5以上の場合になります。これは、他の園より（他の園は、37.5～38.0でお迎えが多いです）設定が高めですので、38.5以上になったら必ずお迎えをお願い致します。

職員も、どういう言い方をしたら、きちんと伝えられるか、意味が通るように伝える訓練をしていきたいと思っております。

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。

