どろんこ保育園・第２どろんこ夜間保育園

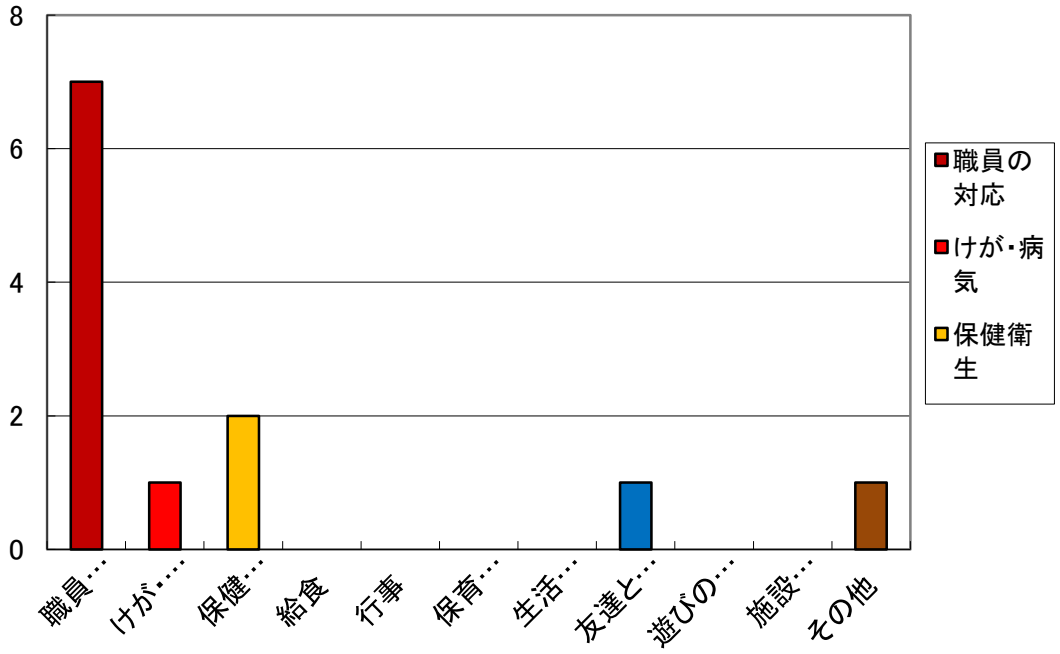
２７年度分　意見・要望・苦情について

文責：城戸裕子

昨年度（２７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１２件ありました。

職員の対応が７件、保健衛生２件、けが病気について１件、友達との関わり１件、その他が１件でした。（けがと職員の対応など、内容が重複している場合があります）



意見・要望・苦情の内容の数例をご紹介します。

①　【けが・病気】

怪我の説明が不十分だ。事実を伝えてもらっているのか？事実を隠しているのではないか？

→毎年のように怪我の件が上がってきています。基本的には、怪我をしたら保護者に確実に報告、説明をするようになっています。しかし、説明が不十分で、保護者の方が不安に思ってしまったことは、誠に申し訳ないと思っております。今回の件は、怪我の瞬間を見ることができず、十分な説明がなされておりませんでした。子どもたちが多数生活している保育園では、怪我し

た瞬間を見る事ができない場合があります。大きい子の場合は、本人からの聞き取り、周りの子からの聞き取りで、怪我の状況を把握することもあります。今回はこの聞き取りが十分でなく、伝え方が悪かったのが実情です。

保育園で怪我をしたことは事実ですので、ありのままを伝えるつもりですが、職員の説明が不足すると誤解が生じる場合もありますので、人に正確に伝える技術を確実に習得しておかなければならないと考えております。

なお、降園時には、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。職員から確認がされない場合は、保護者の方からも「怪我の確認をお願いします。」と声掛けをされてください。

②【職員の対応】

登園が遅れると連絡したのに、クラスに伝わっていなかった。

夕食が必要と連絡したのに　クラスに伝わっていなかった。

→この件は、連絡を受けた職員の伝え忘れと、伝えていたのだがクラスの方が忘れてしまっていたと、どちらも職員のミスです。申し訳ありません。

これを受けて、夕食変更等の場合、ミスがないように、後で伝えるのではなくすぐに伝える！ことを徹底する、直接給食室に伝える、電話を取った後「〇〇ちゃん夕食です」と事務室にいる職員全員で確認する、パソコンに入力（電話を取った職員によって、保育中で入力出来ない場合もあります）する、等を実行しています。

また、登園が遅れる場合は、連絡を受けたら、事務室にある用紙に記入して、クラスの担任が確認に来るようになっています。登園が遅れることが確実になりましたらなるべく早くご連絡下さい。

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にと思っています。

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。