

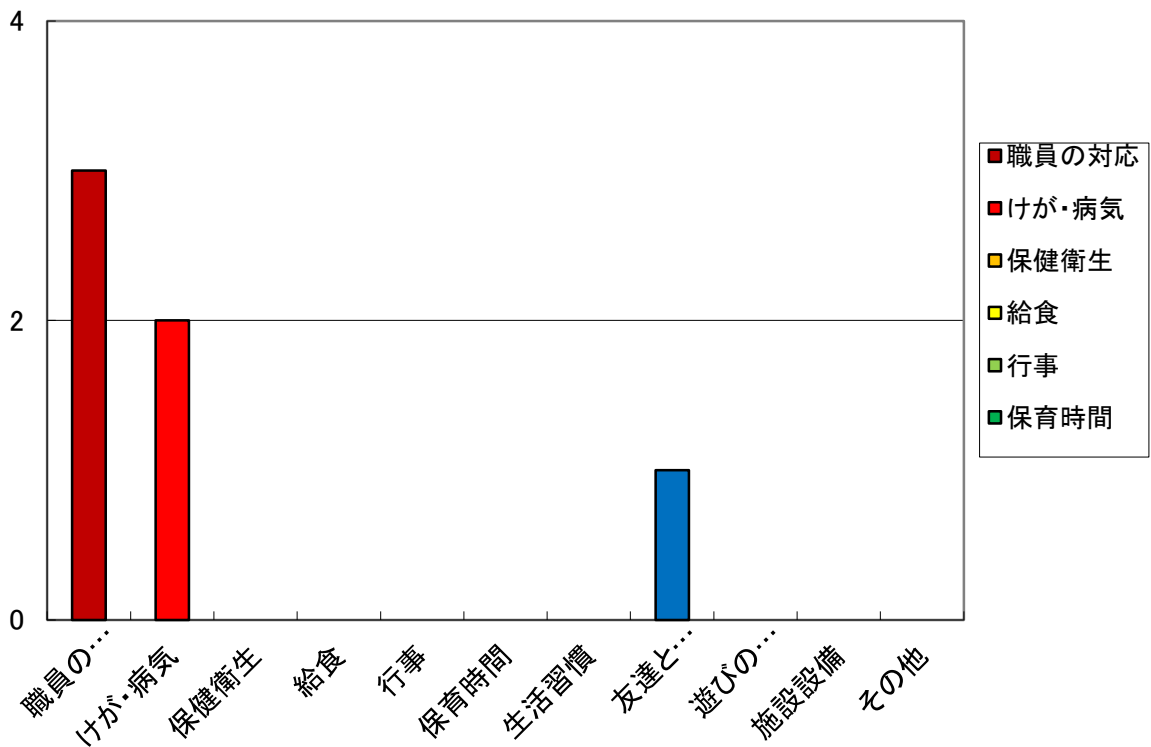
## 29年度分 意見・要望・苦情について

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。



## 花鶴どろんこ保育園

### 28年度の保護者からの意見・要望・苦情について

昨年度（28年度）の意見・要望・苦情について報告致します。

『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8件ありました。

その3件は職員の対応でした。その中の2件を報告します

#### 【訴え】

朝の視診時、お迎え時に伝達事項はあるが、子どもの話が少ない。先生とちょっと近くになって、子どものことなどフランクに話したい。「が出来た様になりました」等伝えられるが、その先の一言があったら嬉しい。教科書通りの対応（言葉かけ）ではなく、自分の言葉で話してほしい。

#### 【訴え】

おたよりに写真が多いのは嬉しいが、それに保育士がかかる事が多いと、子どもを見れないのではないか。行事の時にも、保育士が写真ばかり撮っていたのが気になった。

#### 【対応】

事務室に訴えて来られたので、園長が直接話を聞く。保育士・園長ともコミュニケーションはとれていると思っていたが、保護者の思いとずれがあったこと、子どもの生活の様子等について話すなどの深いやり取りがなかったことを謝罪した。

#### 【反省と今後の課題】

視診などの毎日の業務は、慣れるとつい事務的な対応になってしまう。毎日のことだからこそ新鮮さを意識していきたい。子どもの生活の様子等もう少し細かく伝えるなど、保護者とのコミュニケーションをより積極的にとっていくことを全職員と確認。

写真の件については、保護者が参加する行事に関しては、写真よりも子どもや保護者との直接のコミュニケーションを大切にするため、写真は撮らないことを職員間で話し合った。

花鶴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。担任が「意見・苦情・要望」と受け止めた場合は、パソコンに記録し、昼礼で全職員に周知し、原因を分析します。その後、園長・担任と保護者で、時間を取って話し合いを行います。そして、その話し合いの結果は、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。

今後も職員の対応で、「それはちょっと・・・」と、思われた時は、担任又は園のしおりにも書いていますが、苦情受付担当者：園長 天久真吾になっていきますので、直接口頭で伝えて下さい。お互い話し合いをして、より良い信頼関係を築きたいと考えています。

