

28年度分 意見・要望・苦情について

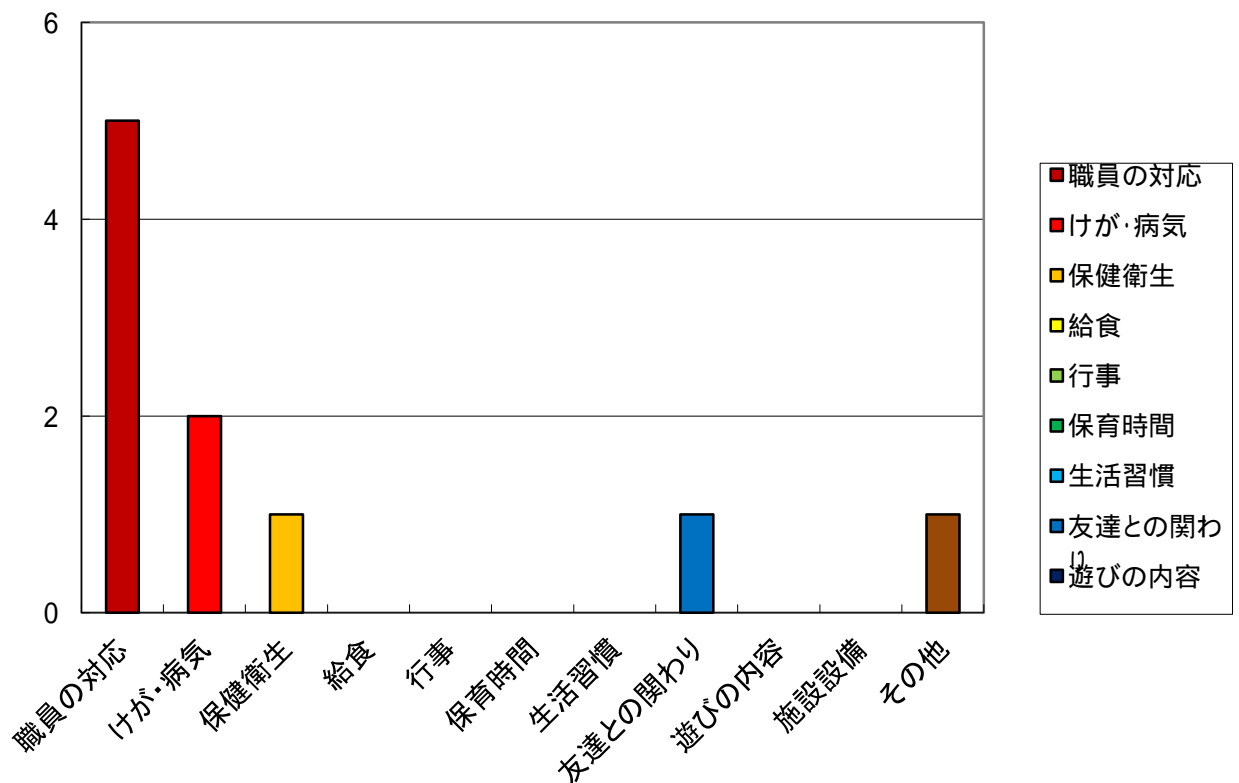
文責：城戸裕子

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にとっています。**

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。

