

令和3年度 保護者からの意見・要望・苦情について

文責：中野

『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付する)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5件ありました。そのうち2件は友達との関わり、3件は職員の対応に関するものでした。

【訴え】

移行したばかりで、まだ1・2歳児クラスの朝の準備や視診に慣れていない保護者の方からでした。0歳児クラスでは、保育教諭と互いに向き合って座り、視診をすることがなかった為、視診に時間がかかるという体験も無く、また、朝の視診時に「パンツに履き替えないとあずかれない」ということを保育教諭に言われ、困ったとの事でした。当日は雨も降っており、登園前にトラブルもあったことから、遅刻しそうな時間帯になり、その上挨拶以外でも子どもの様子を伝えたりされて困ってしまったとの事でした。

【対応】

園では、紙オムツは原則使用せず、布オムツ・パンツで過ごしている為、視診前に履き替えをお願いしています。また、視診は健康チェック等お子さんをお預かりする上で必要な情報を、保護者と園とで共有する時間です。年齢・クラスを移行することで、必要な情報や視診の仕方も変わりますので、そのことを事前にお伝えしておくべきでした。移行は、子どもにとって無理がなく、スムーズにできるよう、クラス間で連携をとりながら進めていますが、保護者に対しても同様だということを再確認いたしました。親子そろって安心して移行できるよう努めてまいります。

【訴え】

「ジャンパーをフックに掛けるために、ヒモを縫い付けてください」という園からの依頼が急すぎる。仕事と育児の両立で忙しい中、すぐには対応できない内容を依頼され困惑した。期限の猶予を持って、課題提供してもらえると助かる、との事でした。

【対応】

「できるかぎりであるいは、「ゆっくりでかまいません」等の言葉を添えるべきでした。直接の声かけではなく、貼り紙でお伝えしたことも要因のひとつだと思います。紙面でお伝えする際には、より丁寧に言葉を選ぶ必要があることを改めて職員間で共有しました。また、子どものためだけでなく、保護者の事情も考え支援する姿勢、ファミリーウェルビーイングを職員一人一人が意識することを確認しました。

花鶴どろんここども園では、「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、記録で全職員に周知し、原因を分析し、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もまた、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、こども園側が配慮できるようになった点も、多々あります。今後も園生活の中で気になると思われた時は、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、直接口頭でお伝え下さい。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。