

30年度分 意見・要望・苦情について

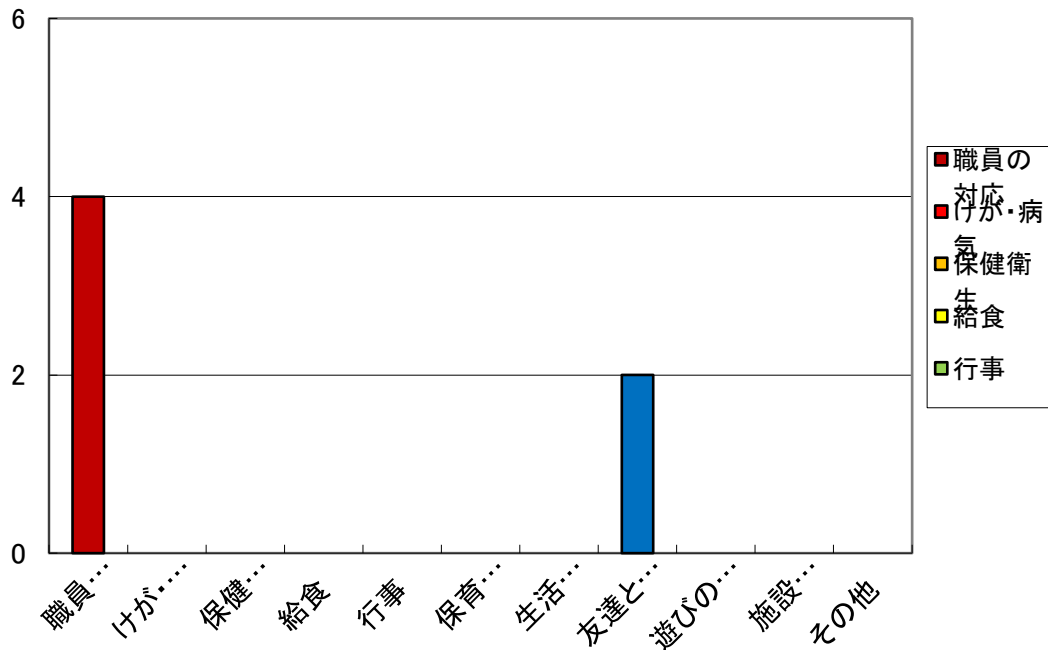
文責：城戸裕子

昨年度（30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5件ありました。

職員の対応が4件、友達との関わり2件でした。（重複あり）

意見・要望・苦情の内容の数例をご紹介します。



①【職員の対応】

「担任の先生の言い方がきつい」

子どもの洋服が足りない、又は多すぎる。病院へ行って欲しい等 事細かに言われる。自分がきちんと出来ていないのがいけないと思うが 言い方がきつい。他の先生はそう言う言い方はしなかった。

保護者の方本人が相談に来られたのではなく、前担任が保護者の方の表情を察知して声掛けをした事例です。

→担任に伝え事実確認をしました。担任は確かに言い方が悪かったかもしれない、保護者はとても忙しく 余裕がないことも考慮すべきだった。と反省をしていました。

園のルールとして伝えなければいけない事もあります。ただ、保護者を責めたり落ち込ませるような伝え方をしてはいけません。夜間保育園仲間のある園の保育士が「保護者に下を向かせるような伝え方をしてはいけない」と言っていました、本当にそう思います。職員の研鑽に努めます。

②【職員の対応】【友達との関わり】

我が子が目の前で他の子どもから叩かれた、この頃、その子からいつも叩かれる保護者にも文句を言いたいし、その場にいた先生もあまり強く注意をしなかった。

→担任が保護者と面談をおこないました。叩いた子は、この頃手が出始めたこと、その子を自分達がかもっと意識すべきだった事を謝罪し、もしこのようなことが続いたら園の方からその子の保護者に伝える事です承して頂きました。

昨年度は、職員の対応が一番多く まだまだ職員の意識が足りないと反省しました。

今年度は、学習会の度に「子どもの人権と保育」について学んでいっています。また、ポジティブに言う言い方、ことばをマイナスに言わない事も意識付けていくようにしています。

「その子にとってどうなのか」「その家族の背景も考慮する」ことを意識しながら保育していきたいと思えます。

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。

