

R3年度分 意見・要望・苦情について

文責：城戸裕子

昨年度（R3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」として認識したケースが5件ありました。

そのうちの1件を紹介します。

「お迎え時お集まりをされていて待たされた、人を待たせるほどにお集まりは大切なものか？ 時間を変えて迎えにくるので何時にお集まりをしているのか教えてほしい」

→対応したのがフリーの保育士だったのではっきりとした時間を伝えることができず、翌日に明確な時間を知らせました。どうしてもお集まりの時間帯のお迎えで急ぐ場合は声をかけてくれたら対応することも伝えました。

デイリーはその日の子ども達の様子によって変動します。絵本やお集まりも大切な保育の一つです。お迎え時にお待たせすることもあると思います。どうしてもお急ぎの時は対応いたしますので、担任でなくとも近くの保育士でもよいので声をかけてください。

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、保護者に理解していただき

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。



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①】

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①】

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②】

「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②】

「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。