

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。

