

花鶴どろんこ保育園

27年度の保護者からの意見・要望・苦情について

文責：原 鈴江

昨年度（27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5件ありました。

その4件は職員の対応でした。その中の1件を報告します

【職員の対応】

母親からの訴え

0歳児クラスから1・2歳児クラスに移行した。初めての新しいクラスの朝の受け入れ時、子どもが泣いているのに保育士の対応が冷たかった。

苦情が起きる前の状況

新しいクラスで初めての、朝の受け入れだった。そのときにクラスの保育士の対応が、母親と子どもに対する対応が冷たく、新しいクラスに歓迎されないと感じた、と前担任に相談する。

「泣いている我が子に対して、冷たい対応だと感じた」

「優しく受け入れてほしかった」

その後保護者に対する対応

翌日の朝、担当保育士と母親で話をする。クラスのほとんどの子が登園していて、担任に余裕が無く保護者の気持ちをくみ取り、優しく受け入れ出来なかった事に関して謝罪をする。補助の保育士は声掛けをしていたが、初めてのクラスだったので、主担任がもっと配慮すべきだった。

今後この様な事が無い様に、園長、主任、担任で、移行する際に配慮する点を話し合い、確認した。

保育士としての反省と今後の課題

0歳児から1・2歳児クラスへの移行をする時は、特に親子共に不安を感じているので、優しく受け入れていかなければいけない。

優しく声掛けをしたり、保護者ともコミュニケーションを取りながら、保護者の不安を取り除いて行けるように、向き合っていかなければならない。

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 原鈴江」となっていますので、直接口頭で伝えて下さい。お互い話し合いをして、より良い人間関係を築いていきたいと考えています。

