

## 30年度の保護者からの意見・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6件ありました。6件の中には、怪我に関すること、遊びの内容などがありましたが、その6件全てに、職員の対応が関係していました。

### 【訴え①】

母親が、視診表などに困り感を書いた日でも、それについて触れることなく「今日は〇〇をしました」など、関係ないことを返事として書かれていることがあり、悲しい気持ちになった。

### 【対応①】

当園では、視診表などによる文字での伝達で伝えるには難しい、あるいは誤解が生じる恐れがあると保育士が判断した場合、文字による返答は避け、直接口頭で対応するようにしています。ただし、その場合にも、なるべく早く保護者と話す機会を持つこと、または、そうしたいことを保護者に伝えることで、保護者の気持ちに寄り添えるよう努めていきたいと思えます。

### 【訴え②】

給食の時、どうやって席を決めているのか、廊下で準備をしている時の友達同士の決め事を見れているのか、一人で給食を食べている子どもがいたら、その子が一人で食べることを本当に望んでいるかどうかを保育士が把握できているのか？

### 【対応②】

友達同士でルールを作り、そのルールの中で遊ぶ等するようになってくると、保育士が仲立ちをすることが少なくなってきました。その中でも、子ども同士の関わりを見守り、必要に応じて、他の友達の気持ちを伝える事も大切です。子ども一人一人の気持ちを尊重した上で、ルールについても子ども自身が考えられるような声かけを心がけます。給食の時間は、「楽しい」と感じることを最優先にするよう意識しています。そのためにも、可能な限り子どもの希望に沿った席にする等、まずは環境や雰囲気保育士が意識を向けるよう努めていきます。また、食事の様子等についても、できるだけ保護者にお伝えし、共有できればと思っています。

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。