

2025 年 3 月 31 日
さくらんぼ保育園

2024 年度苦情解決第三者委員との懇談のまとめ

○日程

第 1 回：2024 年 9 月 20 日（月）17：00～18：00

第 2 回：2025 年 3 月 10 日（月）17：00～18：00

○内容

(1) 上半期・下半期の苦情・要望等について

2024 年度は 1 件の意見を寄せられた。

① 職員の対応について

内容

- ・閉園時間の 19 時過ぎに迎えに行っ時に、対応した保育者の態度に腹が立った。19 時前に電話で、19 時を過ぎる事を伝えておいた。出来るだけ早く迎えに行けるように必死に園に向った。保育者は、あがりかまちに立って待ち構えていた。支度後に帰ろうとすると、「お父さん、園は 7 時までなんで！」と言われた。

経過

- ・保護者の気持ちを、電話にて再度聞いた上で、該当保育者の意図を伝えた。①お迎えに来てすぐに帰ればという思いで上がりかまちで待っていた。②2 日連続での閉園時間過ぎたお迎えになっていたのも、閉園時間を確認の意味で伝えた。子どもの成長と合わせて、保育者の成長も見守ってほしい事を伝えると、保護者も納得した。

(2) 自己評価について

- ・自己の目標に対し、上半期自己評価をふまえて課題や目標を持ち、下半期も努力してきた。振り返りながら成果や達成感を感じたり、反省点や課題を見出したり、保育をする上で大事なことに気づいたりしている職員もいた。

(3) 園評価（保育園に関するアンケート）について

- ・回収率 98.9%で、ほぼ全家庭が協力してくれた。
- ・ほとんどの項目に対して 8 割以上の評価が得られたが、「衛生管理・危機管理」「意見の述べやすさ」の項目は 6 割の評価だったため対応を検討していく。

第三者委員より

- ・ 今回の苦情や要望等については、その人となりを知ってもらうまでは、その人らしさの言葉遣いや態度で、誤解される事はある。しかし、丁寧に話を聴いたり、根本にある思いを理解し受け止める対応がされたりしていたと思う。
- ・ アンケートの回収率が 98.9%というのは、何よりの評価と言える。その年だけでなく、経年経過で読み取っていく必要もある。