

<相談記録>

- ・ 4月17日、園長よりメールにて返答。

想定原因

- ・ 説明、情報不足
- ・ 職員の態度
- ・ サービス内容
- ・ サービス量
- ・ 権利侵害
- ・ その他 []

<対応経過>

- ・ 4月17日の朝礼にて園長より全職員に周知。
- ・ 同日、児発管会議を開き、対応を検討する。
- ・ 4月17・18・20日、各クラス・事業所で振り返りと今後の対応について話し合う。

(現状・課題)

挨拶が行き届かない場面がある。

- ・ 子どもの対応中や他の保護者への対応中に、挨拶ができていないことがある。
- ・ バス送迎時、後方担当や子どもの対応に集中していると挨拶が難しい場面がある。
- ・ 延長保育や引き渡し時など、慌ただしい時間帯に挨拶が抜けてしまうことがある。

「挨拶をしているつもり」が相手に伝わっていない。

- ・ 会釈だけになってしまう、声が小さい、目が合わないなど、意図せず伝わりにくい場面がある。
- ・ 他の職員が対応している時はあえて介入しないようにしていたが、結果として挨拶がないように見えてしまった。

職員間のコミュニケーションにも課題

- ・ 職員同士の挨拶が不十分なことがあり、それが保護者対応にも影響している。
- ・ 新人職員への指導が十分に行き届いていないと感じる場面がある。

保護者の気持ちへの配慮が不足していた

- ・ 「無視しているつもりはないが、結果としてそう感じさせてしまったかもしれない」という振り返りが複数あった。
- ・ 不安定な気持ちの保護者もいるため、より丁寧な関わりが必要だと感じている。
- ・ 4月22日、児発管会議にて各クラス・事業所で話し合った内容を共有し、事業所としての対応を検討。
- ・ 4月23日、朝礼にて全職員に周知。HPにて苦情内容を掲載する。

<改善> ※4月23日、朝礼にて全職員周知。

挨拶の徹底と質の向上

- ・ 目を合わせて、相手に伝わる挨拶を心がける。
- ・ 子どもの対応中でも、可能な範囲で会釈や声かけを意識的に行う。
- ・ バス送迎時でもできる限り、全職員が挨拶を意識する。
- ・ 「しているつもり」にならないよう、日々振り返りを行う。

職員間のコミュニケーション向上

- ・ まずは職員同士がしっかり挨拶を交わす習慣づくりを行う。
- ・ 職員への指導やフォローを強化し、全体の質を高める。

保護者への安心感を高める取り組み

- ・ 保護者の気持ちに寄り添い、安心していただける雰囲気づくりを意識する。
- ・ 最近お話できていない保護者には、意識的に声をかける時間を作る。
- ・ どの職員が担当であっても、一貫した丁寧な対応ができるようにする。