

③⑥ 保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

評価の着眼点

- 職員は、日々の保育の提供において、保護者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。
- 意見箱の設置、アンケートの実施等、保護者の意見を積極的に把握する取組を行っている。
- 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。
- 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。
- 意見等にもとづき、保育の質の向上に関わる取組が行われている。
- 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。

(1) 目的

- 本評価基準は、苦情に限定するものでなく、保護者からの意見や要望、提案への組織的かつ迅速な対応について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 苦情に関わらず、保育の内容や生活環境の改善等に関する保護者からの意見や要望、提案等に積極的に対応することが必要です。保育所においては、保護者からの苦情のみならず、意見や提案から改善課題を明らかにし、保育の質を向上させていく姿勢が求められます。
- 苦情について迅速な対応を行うことはもとより、保護者の意見や要望、提案等についても可能な限り迅速に対応する体制を整えることが、保育の質と保護者からの信頼を高めるために有効です。
- 苦情解決同様に、保護者からの意見や要望、提案等への対応についても仕組みを確立することが重要であり、対応マニュアル等の策定が必要です。
- 意見等に対する保育所の方針を伝え、理解いただく取組も含まれます。
- 対応マニュアル等においては、保護者の意見や要望、提案等にもとづく福祉サービスの質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決の仕組み同様に、意見や要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討・対応方法、記録方法、利用者への経過と結果の説明、公開の方法等がその内容別に具体的に記載されていることが必要です。また、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等については、適宜見直しを行うことが必要となります。

(保育所)

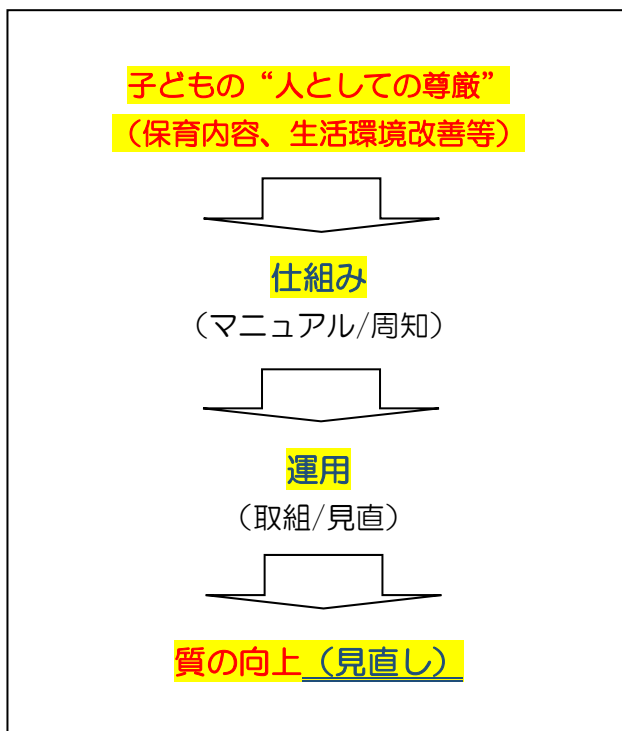
○保育所では、送迎時の職員との対話、連絡ノート等の日々のコミュニケーションの中でも、保護者等から保育内容や運営等の改善について、要望や意見が寄せられます。このような要望や意見をしっかりと受け止め、保育所として組織的かつ迅速な対応を行うための仕組みが必要です。

(3) 評価の留意点

○意見や要望、提案等への対応マニュアルの整備のほか具体的に保育の改善につなげている取組も含めて評価します。

○苦情解決の仕組と一体的に構築、運用している保育所の場合には、苦情解決のみならず、本評価基準でいう保護者の意見や要望、提案等への対応が実際に行われているか確認します。

○評価方法は、訪問調査において保育所としての取組を聴取し、書面等で確認します。



対応マニュアル

(内容別 具体的記載)

保護者等意見/要望、提案による質向上への姿勢、
手順/検討/対応方法、記録方法、
経過/結果説明、公開方法