

～ 保育園ご利用の保護者の皆さまへ ～

『苦情解決制度』について おしらせ

このたびお子さまをお預かりするにあたり、職員一丸となって、お子さま方ひとり一人のよりよき成長のために、鋭意取り組んでまいりたいと存じます。保護者の方々もよろしくご協力をお願いいたします。

さて、私たち保育園の願いは、子どもさんのよりよき成長と、保護者の方々が安心してお預けいただくことにあります。

家庭生活において『子育て』は、「親」になって初めて過ごしていく営みであります。また、我が子のひとり一人についても異なるものだと考えます。

保育園に子どもを預ける中で、「こうしてくれたら いいのになぁ」とか、「こんなことがあったのだが どうなるのだろう」、「私の子どもは こんなくせがあって困っている。なんとかならないだろうか」とか、「どうも私の考えている“子育ての方法”と保育園の先生が言われることと 食い違うのだが 何とかならないものだろうか」などなど、いろいろなことが現実にててくると思います。あって当然のことと思います。

「親」として、『子育て』をするうえからは、子どもはどんどん成長し、日々変化する中から起こることが、こうした思いの原因・出発点だと考えますし、保育園としても、子どもさんのそうした姿に沿って保育するうえの理念・価値観をもって進めていく中からも、いろいろなやり取りが行なわれていきます。

そこで、こうした現実に起こりうる“してほしいこと・不満・苦情・意見”があるのに、そのままにしておいたりすることで、将来的にギクシャクしたことが起こってくるのが考えられます。安心した子育ての基本には『信頼』関係が大切であることはいうまでもありません。

その意味から、この基本的関係が、取り返しがつかなくなる前に、改善できることは改善していくため、いろいろと意見なり要望なりを聞かせていただくための制度を定めています。制度の名称は標記『苦情解決制度』といたします。

つきましては、『意見・要望・苦情・不満を解決するための 仕組みの導入について ～利用者の皆さまと保育園のコミュニケーションの活性化を目指して～』をよく読んでいただき、みんなで、《楽しくて喜べる保育園》を作っていこうではありませんか。

いろいろな建設的な意見などを聞かせてください。よろしくお願いいたします。

社会福祉法人 白蓮福社会 理事長 加 来 宗 暁