

保護者対応及び職員ケアに関する指針

1 必要性

今般、保護者の多様な要望・意見に対する職員の対応の難しい案件が増加しており、法人として職員の対応指針を取りまとめるとともに、職務上のコンプライアンスの遵守を図るための指針を定める必要がある。

2 指針

(1) 骨子

保護者の意見・要望を謙虚に受け止める必要がある一方で、法人の経営理念・教育保育目標を理解せず、一般的な社会常識を超える内容・方法での要求や、内容の明らかなでない要求があり、対応する職員の心身に不調をきたす場合も散見される。

そこで、法人として保護者対応指針を定めることで、対応する職員の負担を軽減するとともに、より充実した保育環境の整備に努めるために、以下のとおり指針を策定する。

(2) 内容

ア 保護者との面談については、以下の要領にしたがい実施するものとする。

(ア) 面談を実施する時間は、開園時間内に限るものとし、保育に差し障らない限度で行う。

(イ) 面談の際には、内容確認のため録音・録画を行う場合がある。

(ウ) 保護者が1時間以上の面談を求めてきた場合、または、保護者から求められる面談の時間が1時間を超えることが想定される場合は、1時間を超えない範囲で、施設または法人があらかじめ面談時間を設定し、保護者に対して通知する。

イ 対応と手続の流れ

① 職員は、保護者に寄り添いながらも、過大な要求には応じることなく、また、内容の明らかなでない要求には内容を明らかにすることを求めるなど、毅然とした対応を行う。

- ② 保護者からの申し出に対して、必要な事実確認を行い、園長・施設長に報告するとともに速やかに対応する。
- ③ 職員の対応・言動が違法または不当であると認められる事実については、誠意をもって謝罪し、そうでない場合は丁寧な説明を行う。
- ④ 職員が③の謝罪または説明を行っても保護者の理解が得られない場合は、施設または法人として対応策を保護者に説明し、理解を得るよう努力をする。
- ⑤ 職員の対応・言動が違法または不当であると認められる事実がない場合においても、保護者が繰り返し当該事実関係に関する説明や面談等を求める場合には、施設または法人が保護者に対し文書による要求内容を記載した提出を求め、対応を協議する。
- ⑥ ⑤については、施設の第三者委員へ報告し、必要に応じて、第三者委員が保護者と面談を行い、②における必要な事実確認並びに③における説明など解決に向けた努力を行う。
- ⑦ ⑥の第三者委員の説明等によっても解決しなかった場合は、法人のコンプライアンス委員会から委嘱を受けた委員が同様に解決に向けた努力を行う。
- ⑧ コンプライアンス委員の説明等によっても解決しなかった場合は、理事会で対応を協議する。
- ⑨ 理事会で協議後、必要に応じて兵庫県福祉サービス運営適正化委員会や他の関係機関への申し出を行う。

* 上記の指針については、職員に対するケアも十分に配慮するものとする。

施行日 令和元年 12 月 28 日

指針における仕組み

