

#### IV 保護者への対応・守秘義務

- 1
- ① 一人ひとりの子どもについて、家庭での養育方針などを把握している。
  - ② クラスだよりなどで保育実践の内容や意図・クラスや子どもの様子を、写真やイラストなどを活用してわかりやすく伝える工夫をしている。
  - ③ 個々の子どもの様子は、直接保護者と話をしたり、連絡帳などを使って伝え合っている。
  - ④ 保育参加や保護者面談を行い、子どもについて保育や家庭でのあり方について共通理解を得るよう努めている。
  - ⑤ 定期的にアンケート等にて保護者の要望を聞き、子どもにとってよりよい環境づくりに努めている。
  - ⑥ 保護者との情報交換の内容を必要に応じて記録している。
  - ⑦ 子育てや就労を支えるために、保護者の気持ちに配慮しながら接するよう努めている。
- 2
- ① 保護者からの様々な訴え、要望、意見については安易に受けたり断ったり無視したりしないで、園長等に報告や相談をしている。
  - ② 必要な場合は、自園の苦情解決システムについて保護者に説明できる。
- 3
- ① 職員や園の批判を軽はずみにしたり、プライバシーについて他へ漏らしていない。
  - ② 秘密情報(保護者・園児等に関する個人情報、および園の運営上の情報、保育技術・保育計画等の情報)については園長の許可なく使用、開示、漏洩していない。
  - ③ 秘密情報の記録が破損、改造されないように管理している。
  - ④ 秘密情報の帰属は園または法人にあることを認識し、書類、電子データは持ち帰らないようにし、どうしても必要な場合は持ち出し届出許可書にて園長の許可を取っている。
  - ⑤ 秘密情報の書類、電子データのコピーは園長の承認を受けた物のみ、必要最小限にし、必要なくなった場合は適切に処分している。
  - ⑥ 秘密情報について、新たに知り得たことについては、直ちに園長等に報告している。
- 4
- ① 正しい日本語、丁寧な言葉と敬語を用いて話しかけ、相手の話も落ち着いてしっかりと聞いている。
  - ② 親しくなったからといっても、友達同士のような話し方をしていない。
  - ③ 電話では、簡潔に要領よく対話することを心がけている。
  - ④ 保護者からの依頼や伝言等については、メモをするなどきちんと対応している。
  - ⑤ 長期の欠席や入院等の場合には、見舞ったり、園やクラスの様子を伝えたりしている。
  - ⑥ 保護者の国籍、思想、宗教により、また子どもの性差、障害、個性差によって、区別、差別していない。
- 5
- ① 保護者からクレームがあった場合は、まず謙虚にその話を聞き、園長等に連絡、報告、相談している。

	1	2	3	4
1-①	24.0	72.0	4.0	0
1-②	72.0	20.0	8.0	0
1-③	80.0	20.0	0	0
1-④	72.0	28.0	0	0
1-⑤	20.0	64.0	16.0	0
1-⑥	52.0	48.0	0	0
1-⑦	84.0	16.0	0	0
2-①	80.0	20.0	0	0
2-②	8.0	28.0	60.0	4.0
3-①	92.0	8.0	0	0
3-②	92.0	8.0	0	0
3-③	80.0	16.0	4.0	0
3-④	36.0	48.0	12.0	4.0
3-⑤	84.0	8.0	8.0	0
3-⑥	80.0	20.0	0	0
4-①	56.0	40.0	4.0	0
4-②	68.0	32.0	0	0
4-③	64.0	36.0	0	0
4-④	84.0	16.0	0	0
4-⑤	72.0	28.0	0	0
4-⑥	92.0	8.0	0	0
5-①	84.0	16.0	0	0