

令和3(2021)年度 苦情・要望等の相談解決実績報告

成育しせい保育園

2022年5月18日

1. 相談者/利用者との関係

母親	父親	その他	不明	TTL(件)
3	0	0	0	3

2. 記名/匿名

記名	匿名	TTL(件)
3	0	3

3. 方法

1	文書によるもの	2
2	直接口頭	1
3	区役所に直接TEL	0
4	ご意見箱によるもの	0
5	直接第三者委員へ	0

4. 種別

職員 対応	けが・ 病気	保健 衛生	給食	園行事	通常 保育	特別 保育	施設 整備	その他	TTL
2	0	0	0	1	0	0	0	0	3

5. 概要・改善結果

《主な苦情・要望内容と改善・対策》

- 行事について、保護者参加にしてほしいとの要望があった。

コロナ禍が続き、行事は縮小や保護者の参加の制限をするなどの感染防止対策をしながらの開催であった。保護者が不参加な時はビデオをホームページにアップする、DVD販売する等で対応してきたが、保護者の少しでも実際に見たいという気持ちが大きいこと、また中には思いを言えない方もいるのではないかということに再度寄り添って、行事の在り方を検討していく。

- 職員の対応についてのご意見では、子どもへの関わり方に保護者の気持ちへの配慮が足りなかった反省があった。保育の場を見る機会が少ない保護者は、その場で見たことの印象が強く残るので、そのことを再度職員間で周知し保護者の立場に寄り添った対応ができるようにしていく。