

令和 2(2020)年度 苦情・要望等の相談解決実績報告

成育しせい保育園

2021年4月15日

1. 相談者/利用者との関係

母親	父親	その他	不明	TTL (件)
5	1	0	1	7

2. 記名/匿名

記名	匿名	TTL (件)
6	1	7

3. 方法

1	文書によるもの	0
2	直接口頭	6
3	区役所に直接 TEL	1
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
1	2	1	0	0	2	0	0	1	7

5. 概要・改善結果

《主な苦情・要望内容と改善・対策》

- ・幼児では友達同士の関係を心配した保護者からの相談が2件あった。
保育の中で、本人の思いを聞いたり、お互いの思いを伝えあったりすることを行い子ども同士の関係が改善されることで保護者の安心に繋がった。
- ・育児休業中の保育について、お休み中であっても通常通りの保育時間で保育して欲しいとの要望が匿名で寄せられた。保護者の個々の事情を考慮した上で、就労していない時の保護者と触れ合う時間の大切さは伝えていく。
- ・感染症の蔓延についてのご意見があり、園児が最初に発症した際の保護者への連絡や、蔓延防止のための初期対応の改善を行った。
- ・薬の預かりについて、前年度の職員と対応が違っていたために保護者を混乱させてしまった。
どの職員でも同じ内容の原則が周知されるように改善していく。