

令和 5(2023)年度 苦情・要望等の相談解決実績報告

成育しせい保育園

2024 年 5 月 8 日

1. 相談者/利用者との関係

| 母親 | 父親 | その他 | 不明 | TTL (件) |
|----|----|-----|----|---------|
| 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |

2. 記名/匿名

| 記名 | 匿名 | TTL (件) |
|----|----|---------|
| 4 | 0 | 3 |

3. 方法

| | | |
|---|------------|---|
| 1 | 文書によるもの | 0 |
| 2 | 直接口頭 | 4 |
| 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 |
|----------|-----------|----------|----|-----|----------|----------|----------|-----|-----|
| 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

5. 概要・改善結果

《主な苦情・要望内容と改善・対策》

- ・お迎えの時に職員からは伝達がなかった怪我があったことで、不安の声があった。
実際に怪我があったわけではないが、幼児クラスに上がったばかりで、他にも心配な事があったこともわかり、職員と十分にやりとりができていなかったことが原因と思われる。環境の変化はお子さんだけでなく、保護者にも負担があることを充分考慮し、意識してやりとりできるようにしていく。
- ・行事の参加人数について要望があった。コロナ禍で以前に戻つつあるものの、状況によっては人数制限等、考慮しつつ保護者にもご理解頂けるように伝達していく。
- ・両親が送迎を分担しているご家庭が多くなっていることで、伝達してももうひとりの保護者には内容やニュアンスが上手く伝わらずに、不満になるケースがあった。
内容によっては伝達する方を決める等、行き違いがないように工夫していく。
- ・給食が苦手なお子さんが頑張りすぎているのではないかと心配された事での相談があった。
無理強いはしていなかったが、お子さんにとって精神的な負担になっていた事がわかった。
保護者の思いや子どもの気持ちをケースによって考慮していく。