

令和 7(2025)年度 苦情・要望等の相談解決実績報告

成育しせい保育園

2026年5月7日

1. 相談者/利用者との関係

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

2. 記名/匿名

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

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 |
|----------|-----------|----------|----|-----|----------|----------|----------|-----|-----|
| 3 | | 0 | 1 | 0 | 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》

- ・入園間もない保護者や子どもへの、職員の対応について相談があった。
誤解や行き違いもあったことがわかり、後に保護者が理解して下さっているケースもあるものの、入園してすぐは、ちょっとした言葉や態度で不安になってしまうこともあるので、より丁寧に対応していく。
- ・保育士と栄養士が連携して食育の取り組みを行う中で、それぞれで異なる対応をしてしまったことがあった。保護者を巻き込む取り組みはとても意味のあるものであるが、特に発信内容の確認は連携の中で必ず行うようにしていく。