別紙様式③

意見・要望・苦情不満調査結果報告書

令和 ８ 年 ５ 月２９日

第三者委員　殿

天ヶ城保育園解決責任者
氏名　　水谷 美由紀

令和７年度の天ヶ城保育園への意見・要望・苦情・不満の調査を行いました。
調査結果、次のような結果となりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の趣旨及び調査結果

○令和７年５月保護者を対象として「天ヶ城保育園の運営に関するアンケート」をお願いした。アンケート結果をまとめ以上児クラス・未満児クラス懇談会にて結果集計を配布した。

アンケート結果より抜粋

・担任の先生によって、今日の様子を教えてくれる方もいれば、「変わりないです」と言われる方もいる。

・先生からは「変わりないです」と言われるけど、子どもから聞くと、昼寝していなかったり、もめ事があったりと、先生によっては、なぁなぁな時があります。

（回答）　職員によって対応が違い申し訳ありません。出来る限り同じような対応が出来るよう努めてまいりますが、職員もローテーション勤務をしており、そのクラスの活動内容を詳しくお話しすることが出来ない職員が対応することもあります。担任から特別伝えなくてはいけない内容がなかった場合は、変わらず元気に過ごしていたことを伝えるだけになってしまう事もあり申し訳ないです。

　もめ事につきましては保護者に伝えなくてはならない内容の場合は、必ず伝えるようにしていますが、子どもたち同士でしっかり解決出来ている内容については、改めてもめ事があったことを伝えないこともあります。

　また、担任が対応した場合も、担任１人でお迎えの対応をし、数名の保護者の方のお迎えが重なった場合、一人一人保護者対応するとなると、夕方の忙しい時間帯に保護者の方を待たせてしまう事になります。

　今後保護者の皆様への伝え方や対応につきましては、職員で統一できるよう話し合いをしていきたいと思いますが、何より、子どもさんのお話を聞いていただいていることに感謝です。保育園での出来事を聞いて不安なことや、気になることがございましたら、遠慮なく担任にご相談ください。

・あまりにも保護者の目や意見を気にしすぎていると思います。

（回答）　保育園を運営していく中で、どうしても保護者の皆様のご意見は大切にして

いかなくてはいけません。でも、時々この運営が正しいのか、ご意見に対しての対応の仕方が正しいのか悩むことの方が多いのも確かです。正しい判断が出来ていないときは、またご助言いただき、子どもたちにとって一番良い環境が出来るようお力を貸していただけると幸いです。

（別紙資料の通り）

〇アプリ連絡帳による苦情受付

令和 8 年 3 月 18 日のアプリ連絡帳にて
相談者：1 歳児保護者（工藤麻衣）

昨日の朝の件ですが、 預ける時に、対応された保育士さんの態度が、不機嫌そうでした。 挨拶も元気がなく、室内入口付近からあまり動かなかったです。 バインダー？をテラスの窓から室内に投げてました。 もし、他のお子さんに当たった場合怪我のリスクがあると思います。 バックをテラスの窓から投げて、室内に入れてました。 高価な物でもないし、壊れる物等は入ってないけど、よろしくないと思いました。 他の園児さんが登園されたら、明るく元気よく挨拶して、近付いてお話してました。 人で判断してるのかな？と思い、悲しい気持ち、不信感、怒りを感じました。

（回答）当日、朝受け入れの際、園長・担任で母親と応対し、昨日の不手際を謝罪しました。父親にも電話にて謝罪しました。職員も緊急ミーティングを行い、対応の仕方を今一度見直し、丁寧に対応するよう指導しました。

〇口頭等による苦情はありませんでした。