

意見・要望・苦情不満調査結果報告書

令和 7 年 5 月 28 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6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6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

- ・お迎えの時に言われなかったケガを家で気づくことがある。ケガした時の報告が簡素的だと感じる。

(回答) 保育園でのケガは、必ず伝えるようにしていますが、こちらが気付かず伝えることができていないこと があり、本当に申し訳ありませんでした。また、伝え方についても丁寧に対応することが出来ず申し訳 ありませんでした。ケガについては、しっかりと伝えていくようにしていきますが、ご家庭で気付かれた ケガがありましたら、必ずお伝えください。また、ご家庭でケガをした際は、職員に伝えて頂きますよう お願いいたします。(追加回答：ケガの度合いにもよりますが、できるだけお迎えの時間に担任が残って報告するようにしています。また、ケガに気づかないようなことがないように、どんな場面でも死角を作らない様見守りをしっかりとするように職員間で連携しながら保育しています。)

- ・こちらから今日の様子を聞かないと教えてくれないこと多々ある。

(回答) 当日の出来事等をお伝えできるよう心掛けてはいますが、お迎え時間が重なったり、ローテの関係でク ラスの担任が帰った場合は、お迎えの際、別の職員が対応したりするので、子どもさんのその日の様子 を詳しく伝えることが出来ないこともあり、本当に申し訳ありません。(追加回答：担任がお迎えに出れるときは必ずその日の様子を伝えるようにしています。伝えられないときは申し送りを必ずします。)

(別紙資料の通り)

○口頭等による苦情はありませんでした。