

令和3年度 苦情解決公表 一覧
社会福祉法人 東京児童協会 花房山目黒駅前保育園333

合計件数：5件

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2021/5/19	迎え時、インターホンで名前を告げるが、違う子を連れてきたり、10分以上待たされる。認識されているのか。(保護者・口頭)	園長より謝罪し、園児、保護者について職員に改めて写真などで事前確認することを周知、聞こえづらさもあったためインターホン電池交換を行い、乳児、幼児それぞれでインターホン、インカム(時間によって)を持ち、即対応できるようにする旨伝えた。
2	2021/6/22	子ども同士のトラブルについて加害者保護者に名前、状況を伝えるか(保護者・電話)	園での責任である旨伝えた上で、すべての件に名前は伝えていないが、状況を伝えている。改めて幼児クラスは状況と名前を伝えるようにする旨、担当より話している。
3	2021/7/1	「寝ない○○クラスだよ」と非正規職員に言われたと子どもが言っている。職員の不誠実な対応があるようだ。真摯に対応してほしい。(保護者・電話)	保育中の言葉かけについて検証し、本児、本職員、担当職員と話し、本児は納得、職員全体に言動・態度など注意喚起し、その旨を保護者に説明した。
4	2021/9/9	夏のコロナ感染についての活動等の検証はしているか、特異なことはないか(保護者・口頭)	活動、食事の状況など検証を行っている。改めて再検証し、特異なことはなく、状況を園長より保護者に説明、園だよりでも周知した。
5	2022/1/26	感染症発症のお知らせについて、クラス公表をしないことになり、接触の可能性がわからなくなった(保護者・口頭)	園長より、法人統一により、表記の仕方を変えたことを丁寧に再説明後、感染対策について講じているが、エントランスも皆一緒でありワンフロアのため全体として感染の可能性はある旨説明をした。
6			
7			
8			
9			
10			