

令和4年度 苦情解決公表 一覧

社会福祉法人 東京児童協会 すみだ川のほとりに笑顔咲くほいくえん

合計件数：3件

| No. | 受付日 | 苦情内容 | 対応 |
|-----|-----------|--|---|
| 1 | 2022/5/16 | 朝の受け入れを2階保育室で行っているが、開園時間を過ぎてい るにも関わらず、職員が受け入れフロアにいないことが多い。朝忙し い時間帯に待たされるのは困る。 | 所属保育園園長より、園側の対応に関しての謝罪をすると共に、 全職員に受け入れ場所、時間に関しての再周知を図ることを伝え ている。 |
| 2 | 2022/7/8 | 感染症拡大防止対策として、登園時に検温をした上で受け入れ を行う流れとなっているが、測らずに誤魔化している保護者がいる。 園としても理解していることだとは思いますが、そういった家庭もいるとい うことを改めて認識してほしい。 | 新型コロナウイルスの感染者数が増えていた時期でもあったため、 受け入れ時の検温に関しては、職員が体温を確認した上で受け 入れを行う流れに変更し、その旨を保護者向けに文書にてお知ら せしている。 |
| 3 | 2022/10/3 | 職員の不誠実な対応に不信感を抱いている。真摯に対応してほ しい。 ⇒子どもへの関わりについて、注意が多かったり、言い方が厳しかつ たりする姿を見かけたことがある。 | 園長・主任同席のもと、個人面談を行い心配を抱かせてしまったこ とへの謝罪をしている。また、園として職員向けに実施している言 葉遣いや人権に関する研修内容の説明をした上で、改めて職員 への指導を徹底していく旨を伝えている。 |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |