

## 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 なかのまるのなか保育園大きなおうち

合計件数：3件

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2022/4/13	<p>・0歳児クラスの保護者から、「朝の時間（開園後～8：30）まで0歳児クラスから2歳児クラスが合同保育をするとの説明を受けていない」との話がクラス担任に上がった。今後の園としての対応を聞かせてほしいとのこと。</p>	<p>・園長が保護者の不安な思いを聞き取り、十分な事前説明ができていなかったことについて謝罪。 改めて朝や夕方の時間は合同保育を実施することを伝えつつ、0歳児クラスの子どもが安心安全に遊ぶ環境はきちんと確保した上でこの合同であることを伝え、ご理解していただいた。</p>
2	2022/8/10	<p>・0歳児クラスの保護者より、RSウイルスに児が罹患したのち、登園する際に「登園届」の記入をお願いしたが、何故うちだけ届け出を書かなければいけないのか、納得できないので記入はしないとの事。</p>	<p>・拒否理由を何うと「感染予防の目的であれば、うちだけ書くのはおかしい。医者も皆罹っている」と話していたので、全員検査をした上で書いてもらうべきなのではないか。」との事。 中野区と相談の上「記入を今一度お願いし、ご理解いただけない様であればその理由をこちらで記載した上で代筆をする」との方針とした。保護者には今一度必要な書類であることを伝え、結果今回は園で代筆するという対応を行った。</p>
3	2022/8/24	<p>・0歳児クラスの保護者より、便で汚れた衣服の返還が遅れた件について ①便漏れが起きた際のフローはどうなっているのか ②衣服の返却忘れについての原因と対応の仕方について ③以前も他児の衣服が入っていたことについて 以上3点について面談での説明を求められた。</p>	<p>・主任とクラスリーダーで母親と面談し、謝罪。 ・お話を伺うと、十分な説明とその後のフォローといった配慮が欠けていたことが園への不信感となり、今回の苦情となったことが判明。 今後信頼を回復するために、保護者への十分な説明と謝罪をし、今後も十分な説明ができる様に職員間の情報共有と連携の見直しを行った。</p>
4			
5			
6			