

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 大和東保育園

合計件数：3

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2021/5/14	4歳児クラス女兒が他児と鉛筆の取り合いになり左目に当たり赤くなった件について母親から園長からお詫びがなかった。不在であれば電話を一本かけるべき顔から上の怪我について意識を持ってほしいとのこと。役所にも要望を伝えている。	お詫びが遅くなったことを謝罪し、園内で次の日に振り返りをし会議でリスクマネジメントについて意識を高められるようにしたことと今後このようなことがないよう伝えている。
2	2021/7/28	0歳児男児祖母からオムツのサイズがあていない。着替えの回数が少ないのでは、感染対策として1時間毎に手洗いをしてほしいと意見があった。	母に祖母からの要望があったことを伝えている。 オムツのサイズの件は謝罪している。 汗や汚れがある際は着替えをしていること。 1時間に1回手洗いをすることは難しいこと。 母も祖母に保育園に要望を言うのはやめてほしいと話している。次に祖母から要望があった際は母に伝え確認することとなった。
3	2022/3/23	特定の職員についての対応、態度、言葉遣いについての意見を受ける。子どもに対しての言葉が子どもの気持ちを考えていない、と友だちのように保護者に話しかけているなど。そのことについて本人と話がしたいとの要望を受ける。	当該職員、主任と話し合いを行う。 今後、常に意識を持ち関わる方法を改善していきたいことを伝えている。
4			
5			
6			