

苦情・相談の報告

令和4年度

なかよしクラブ

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R4.6	C子ども園（担任）	就学教育相談会への意向確認と案内をどうしますかと質問がある。	なかよし側で意向確認し、必要がある場合は就学教育相談会の案内をすると伝える。後日、保護者に確認をとった内容を担任へ連絡する。
R4.6	D子ども園（担任）	母親と面談した際、ゲームの時間が長くて生活リズムを整えるのが母親だけでは難しそうであると連絡がある。そこで、朝必ず園に登園することで就寝と起床を早めるために、現在保護者送迎のところをなかよし送迎にしてもらえないか相談がある。	送迎対応可能であることを伝え、再度保護者と話をした際にまた連絡がほしいと伝える。後日、母親から連絡があり送迎をお願いしたいということであったので、翌週から送迎を開始した。
R4.6	E子ども園（担任） F保育園（担任）	就学教育相談会用の提出資料について、基本的には園が記入して提出するが別票2だけなかよしで記入してもらえないかと話がある。	なかよしの状況についても別途書類を作るか、園側の書類に入れてもらうかを考えていたので快諾し、期限を設けて園側に提出した。また、保護者にもそのように連携を図っている旨伝えた。
R4.9	保護者（母）	なかよし降園後、自宅のトイレ前でおもらしをしてしまうことが続いているので、送迎車に乗り込む前に必ずトイレに連れて行ってほしいと話がある。	母親からの話を受けて、活動の合間だけでなく降園前にも必ずトイレに行くようにした。
R5.2	G子ども園（担任）	来年度の事業所利用日について相談を受ける。保護者の希望で、なかよし（AM）1回、H事業所（PM）4回を予定していたが、園としては午前回数が減ると対応が難しいとのこと。	なかよしとしては、利用回数を増やすことは可能であると答える。園としては、なかよしから伝えてほしいそうであったが、保護者の意向でその日数になっていたところを園の事情で変えてほしいということなので、園から説明をしてほしいと伝える。後日、母親から連絡があり園から話がありなかよしの利用を増やしてほしいとお願いがあり、利用日を戻すことを約束する。
R5.2	保護者（母）	医療機関と協力して作ったひらがな表を使ってみると、うまく伝えることができたので、なかよしでも活用してほしいと連絡がある。	事前に医療機関からも情報をもらっていたので、早速実物を持ってきてもらって活用できるよう、職員に実物の写真と使い方について周知した。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和5年3月25日（土）

場 所： なかよし夢ほいくえん

参加者： 第三者委員

なかよしクラブの代表職員

内 容： 苦情・相談の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。

未解決事項はないことを報告。

※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。

