

いずみ保育園

平成 29 年 4 月	申立人：保護者より（口頭で）
内容 4 月より入園の 0 歳児。慣らし保育がなかなか進まないのが不安を感じている。慣らし保育の計画を事前に知りたかった。第三者委員にも電話したとの事。	対応 第三者委員から連絡があり、園長から保護者に電話して丁寧に話を聞き、無理なくスムーズに慣らし保育を進める事を伝えた。
背景 慣らし保育の途中で発熱し、1 週間休んだ。その後の再登園で、慣らし保育が逆戻りしてよく泣くようになった。仕事復帰が迫っており不安だった模様。	結果 その後、問題なし。解決。

いずみ第二保育園

平成 29 年 4 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 運動場にある遊具ハウスの入り口に段差があり躓きそうなので、昨年度末に改善してほしいと言ったのに、まだ改善されていない。	対応 対応が遅れたことを詫び、使用禁止として改善を行った。ハウスを 10cm ほど低くして入口の段差をなくした。
背景 遊具ハウスの近辺で転倒してけがをしたときに注意をしてくれたのだが、入り口での怪我ではなかった様子を見ていて、改善を急がなかった。	結果 満足してくれた模様。解決

いずみ第三保育園

平成 29 年 6 月	申立人：保護者（文書にて）
内容 職員駐車場の入り口の扉に、子供の手が届かないところに鍵を付けてほしい。	対応 子供の手の届かないところに、もう一つ鍵を設けた。
背景 子供の手が届く高さのところに鍵があるので、子供が開けてガチャガチャするようである。	結果 その後、連絡なし。解決。

平成 29 年 6 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 母子家庭であることを配慮してほしい。	対応 保護者とお話しして色々な思いを丁寧に聴き、こちらの配慮が足りなかったことをお詫びした。
背景 4歳児と2歳児。登園時、すっきりせず泣くことが多い。4～5月は親の仕事が忙しいらしく、土曜保育も利用している。担任が、平日休みの日に登園を休んだらどうかと提案。平日は溜まった家事をするので休めない。子供にはすまないと思っているとの事	結果 その後、連絡なし。解決。

#### シオンの家

平成 29 年 5 月	申立人：御家族（電話にて）
内容 利用者の入浴時に、職員は面倒なのでパットを交換しないのか。値段の高い紙パンツを換えて、パットは換えないのか。	対応 施設長からご家族に電話し、こちらでの状況を伝え、相手の希望を聴き、交換はできるだけご家族の意に添うようにした。
背景 入浴時にはパンツ、パットとも汚れていることが多いので、毎回両方を交換している。	結果 納得いただいた。

※これらの苦情解決実績については、第三者委員への報告とチェックを受けています。