

いずみ保育園

| | |
|---|--|
| 平成 29 年 12 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 発表会の観覧の人数を担当に聞いたところ、2 名までと言われた。3 人参加の家庭もあるのに不公平だ。 | 対応 不公平となったこともあり、準備不足であったことをお詫びした。今後、全体にお知らせする事を伝えた。 |
| 背景 例年制限せずにいたが、予定人数のアンケートの結果殆ど 2 名であったので、はっきり通知せずに当日となり、問題となった。 | 結果 納得していただき、解決。 |

| | |
|--|--|
| 平成 29 年 12 月 | 申立人：匿名（市役所より電話にて） |
| 内容 予防接種は降園後に受けてほしいとの事であったが、登園前に受けて仕事に行きたいので、朝しかできない。受け入れてくれるよう市から指導し、結果を回答して惜しい。 | 対応 接種後 30 分は医療機関に留まること、激しい運動は避けることなどの注意事項があり、できるだけ降園後に受けるよう勧めて行くが、やむを得ない場合は病後児扱いで対応する事を市に伝えた。 |
| 背景 予防接種後は副反応による発熱など急な変化がありうるので、しばらく注意が必要。できれば保護者が見てほしいが、どうしてもと言う場合は病後児保育としている。この時も病後児の扱いとし、一日保育をした。 | 結果 検討してくれたことをありがたかったとの事で解決。 |

| | |
|--|---------------------------------------|
| 平成 29 年 12 月 | 申立人：保護者より（口頭で） |
| 内容 子供が軟便のため、牛乳を控えてほしいと頼んだら、「休んで下さい」と言われた。 | 対応 園側からは休んでもらいたいとは言っておらず、誤解があった模様。 |
| 背景 クラスで下痢、嘔吐が流行っていることを伝えたが、職場の状況もあり、保育を開始した。お迎えに来れない場合は離乳食に戻し牛乳もやめておくこと、下痢がひどくなったら連絡することを伝え、保育を続けた。 | 結果 納得していただき、解決。 |

いずみ第二保育園

| | |
|-------------------------------------|---|
| 平成 29 年 11 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 園の正門の扉が風にあおられて、子供が怪我をする危険がある。 | 対応 当面、扉を毎回しっかり閉めることとし、クッションを付けること、構造の改良などを進める。 |
| 背景 風の強い日に、扉が子供に当たりそうになった。 | 結果 引き続き注意して行く。 |

| | |
|--|--|
| 平成 29 年 11 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 担任が園児を倉庫に閉じ込め、暴れたはずみでドアが外れてしまった。他の園児が保護者に話したことから、保護者の間で話題になった。保育園を信じて子供を預けているのに残念。 | 対応 申し出てくれた保護者を窓口として、保護者に状況を報告し謝罪した。 後日、保護者会を開き経過状況を報告した。プロとしてあるまじき事等、厳しい意見あり。 担任から始末書・ヒヤリハットを提出。 園長から市へ報告した。 |
| 背景 食後の掃除時間に静かにするよう何度言っても聞かず、倉庫に入れてしまった。 | 結果 引き続き注意して行く。 |

シオンの家

| | |
|---|--|
| 平成 29 年 10 月 | 申立人：ケアマネ（口頭で） |
| 内容 トイレにドアが無くカーテンだけということがネックで利用者を紹介できない。ドアを付けたらどうか。 | 対応 使用中の様子もケアする必要もあり、利用者の不安との兼ね合いで、改良を検討中。 |
| 背景 カーテンとアコーディオンカーテンで 2 重になっているが、隙間が気になることがある模様。 | 結果 検討中。 |

※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。