

いずみ保育園

平成 30 年 10 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 降園時に駐車場で遊ぶのは危険であることを子供達に話してほしい。	対応 改めて、駐車場で遊ぶのは危険なので遊ばずにすぐ帰ろうと、クラスで話をした。 また園便りに、駐車場は車の出入りがあり大変危険なので子供たちが遊ぶことが無いようにと、お願い文を載せた。
背景 降園時に、申出人が他の家族と駐車場で出会って話が盛り上がってしまった。その間に子供が遊んでしまい、いろいろと危険なことも発生した。改めて駐車場で遊ぶのは危険であることを話してほしい。	結果 園の対応に対し、感謝された。

平成 30 年 12 月	申立人：ご家族（口頭で）
内容 母親が出産で園児を送迎できないので、祖父母である自分たちに毎日送迎するように依頼されたが、仕事があり毎日ではない。	対応 誤解を生じるような伝え方をしたことをお詫びして、今まで通り交代でお願いした。
背景 今まで父母と祖父母が交代で送迎してきた。母親が送迎できない間の祖父母の協力について父親と話をしたところ、誤解があったと思われる。	結果 誤解がなくなり、解決。

いずみ第三保育園

平成 30 年 12 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 園からの手紙で回答期限の短いものは、確実に保護者に届くようにしてほしい。	対応 園側の手違いをお詫びした。手紙の配布時は全員分を鞆入れたかチェックする、欠席児分はロッカーに入れ翌朝保護者に渡す、大事なことはメール配信を活用する、等を園側で申し合わせた。
背景 当日、園児が早退した際、保育士が鞆に手紙を入れ忘れた。手紙がファイルに入ったまま保育室にあり、職員がそれに気が付かなかった。	結果 その後、連絡なし。

平成 30 年 12 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場では、子供と必ず手をつなぐように知らせてほしい。	対応 保護者にはメールで配信、子供達にはその時の様子を話し、注意を喚起した。 また駐車場中心部にセンサー付き防犯灯を設置して、暗い時の視界を確保した。
背景 迎え時にバックで駐車しようとしたところ、子供が走って来てびっくりした。母親が気が付いて声をかけたので大事には至らなかった。	結果 解決。

#### シオンの家

平成 30 年 9 月	申立人：ご家族（アンケートにて）
内容： アンケートより、「トイレの裾が開いているからトイレには行きたくない」との回答があった。	対応 アンケートの集計結果と回答を全家庭宛に配布した。アコーディオンカーテン（床より 20cm）と、防水用カーテン（床より 18cm）で、2重になっている事を回答した。不快な思いをさせたことをに對し謝罪も載せた。
背景 シオンの家の満足度を調査する為にアンケートを実施したところ、「施設の設備について」の項目に、ご家族から上記のような回答があった。 トイレのカーテンについては、以前より何度も苦情にあがっており、アコーディオンカーテンを設置し鍵も付けたが、扉には交換していない。 事故防止のため、様子が分かるようにする必要がありますので、解決が難しい。	結果 その後、連絡なし。

※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。