

いずみ保育園

| | |
|--|--|
| 令和元年5月 | 申立人：保護者（連絡帳にて） |
| 内容 園児間のトラブルで顔に傷ができた。話は聞いたが、顔なのでもう少し詳しく説明してもらいたい。叩くのはいけない事だと相手の児童と親に指導してもらいたい。 | 対応 迎えが遅番の時間になるため、朝のうちに主任から母親に電話して、経緯を説明し謝罪した。 |
| 背景 ブロックで遊んでいる折、相手のブロックがほしくて、相手の制作物を壊してしまった。壊された側の児童がブロックで叩き、角が当たって出血した。 遅番の時間帯で、担任は不在だった。遅番の保育士が説明と謝罪をした。当日はそのまま帰った。 | 結果 解決。 |

| | |
|---|--|
| 令和元年5月 | 申立人：保護者（連絡帳にて） |
| 内容 昨日、友達に噛まれた。以前にも同じ子に噛まれた。今後いじめになっていくのではないかと心配している。 | 対応 主任と担任から謝罪した。いじめはないことを話し、今後も十分注意して行くことをお話しした。 |
| 背景 よく一緒に遊ぶ二人で、じゃれ合っているうちに噛みついた。噛まれた児童は泣いていたが、手当をして、跡はなくなった。迎えの時に、相手の児童の名前は伏せて伝え、謝った。児童から相手の名前が伝わり、同じ児童から噛まれたことで心配されて、連絡があった。 | 結果 解決。 |

| | |
|---|--|
| 令和元年6月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 下の子が発熱したので、上の子の迎えを父親に頼もうと思ったが、母親が16時に来るように言われた。父親の迎えでも良いようにしてもらいたい。 | 対応 下の子のクラスの担任と園長に口頭で苦情があり、翌日、担任から間違っって解釈したことを謝罪した。病気で休んでいる兄弟の迎えは父親で大丈夫と伝えた。 |
| 背景 登園時に下の子が休みで母親も休みであるとの話があり、担任は「母親が迎えに来るときに下の子を連れてきて良いか」と聞かれたと解釈し、インフルエンザなどでなければ連れてきて大丈夫と答えた。下の子が発熱しているので父親に迎えを頼みたかったのに、母親に来るように言われたのが納得できなかった模様。 | 結果 解決。 |

| | |
|--|--|
| 令和元年6月 | 申立人：保護者（市役所幼保課へ申立） |
| 内容 土曜日が仕事のため、1日保育をお願いしたが、半日しかできないと言われた。 | 対応 市からも園長からも会社に連絡して、半日の仕事にしてもらったが、結局当日は登園しなかった。 |
| 背景 暴れることがある園児で、体格も大きく、対応できる保育士が限定される。この日は午前中は保育できると伝えた。 | 結果 解決。 |

| | |
|--|---|
| 令和元年6月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 下の子の体調が悪く、母親も休みを取った日に、父親と8時30分頃に登園したところ、母と9時に登園してほしいと言われた。8時30分位なら父親でも良いことにしてほしい。 | 対応 園長から、兄弟の体調がすぐれない日は、早番に掛らなければ父との登園で大丈夫と伝えた。担任はクラスに保育に困難のある園児を多く抱えていたことから忙しさによりコミュニケーション不足であったことを謝罪し、また迎えの時に不快な思いをさせたことも謝罪した。 |
| 背景 母親が迎えに来た時に、担任が、休みの日は9時に登園するようお願いし、加えて下の子の体調によっては父の登園でも大丈夫とお話しした。母親は日ごろから担任の態度に話しぶらさを感じていたようで、コミュニケーション不足のようであった。 | 結果 解決。 |

いずみ第二保育園

| | |
|--|---|
| 令和元年5月 | 申立人：保護者（市役所幼保課へ申立） |
| 内容 遅番時に、子供に怖い話をしている保育士がおり、保護者が不安になっているのでやめてほしいと市より連絡があった。翌日、匿名にて主任に同じ内容の相談があり、子供が聞いた話を思い出すと怖くてトイレに行けないとの事。6月末になっても怖い話が続いているようだが、対応はしてもらえないのかと、担任に申し出があった。 | 対応 園長から保育士に怖い話はしないよう指示した。当保育士は、遅番から外れることとした。 |
| 背景 遅番時、数名の園児が、怖い話をして欲しいと、保育士の膝に乗って聞いている。怖いながらも楽しんで聞いていたとの事。 | 結果 当面、注意を続けることとした。 |

いずみ第三保育園

| | |
|---|---|
| 平成 31 年 4 月 | 申立人：保護者（メールにて） |
| 内容 小学校の入学式の日、卒園児用の駐車場を別に設けてほしい。 | 対応 迷惑をかけた事をお詫びし、今後このようなことが無いようにしてゆくと伝えた、 |
| 背景 入学式の日、卒園児が入学式後に来園しており、園児の迎え時間と重なったため。 | 結果 その後連絡なし。駐車スペースは検討する。 |

| | |
|--|------------------------------------|
| 令和元年 5 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 迎え時、駐車場での立ち話はやめてほしい。園児が飛び出して危険。 | 対応 メール配信や園だよりを通して、全家庭に注意を呼び掛けた。 |
| 背景 迎え時、子供を見ずに立ち話をしていた保護者がいた。前々から駐車場での立ち話は危険であると伝えていた。 | 結果 その後は無くなった。折を見て注意をしてゆく必要がある。 |

| | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 令和元年 6 月 | 申立人：保護者（連絡帳にて） |
| 内容 身障者用駐車場に車を停める保護者がいる。止めてほしい。 | 対応 停めていた時に直接、当保護者に停めないでほしいと伝えた。 |
| 背景 身障者用駐車場は入り口に一番近いので止めやすい。 | 結果 その後、停めることは無くなった。解決。 |

シオンの家

| | |
|--|--|
| 令和元年 5 月 | 申立人：ご家族（連絡帳にて） |
| 内容 前日の送り時、外用の歩行器が自宅の玄関の上に置いてあった。エアコンのリモコンも本人の所においてあった。歩行器は内玄関の土間に、リモコンは壁に掛けてほしい。 | 対応 連絡帳にて謝罪を伝え、ご家族に会った際に改めてお詫びした。 |
| 背景 歩行器は土間に、エアコンのリモコンは本人に渡さずに「快適エコ」を押してほしいと言われていた。 送迎注意事項の確認をせず、職員が自己判断で対応してしまった。 | 結果 ご家族から、連絡帳にてご了解いただいた。職員間でも改めて周知した。解決。 |

| | |
|---|--|
| 令和元年6月 | 申立人：ケアマネ（電話にて） |
| <p>内容</p> <p>ケアマネより、「家族に送迎時に家に居て欲しいと頼むのは負担になる。利用者家族から怒って連絡があった」と電話で言われ、また「強く言ったつもりはなくても、言い方が強かったのでは」と言われた。</p> | <p>対応</p> <p>ケアマネに、送迎に時間が掛かり過ぎる事、本人が混乱して様子がおかしい事などを伝えた。ご家族には、施設長から電話でお詫びして、過去に送りに行った際にご家族が気付かないうちに転倒した利用者もいた事をなどをお話した。</p> |
| <p>背景</p> <p>ご家族が隣接地に住んでおり、食事等の面倒を見ている。しかし、送り出しに時間がかかり、また歩行器の扱いも本人のミスが多く、転倒による入退院を繰り返している。2～3日前からおかしな言動が見られ、また、迎えに時間が長く掛かり過ぎるので、ご家族に協力をお願いした。</p> | <p>結果</p> <p>17日の送り時に、ケアマネが利用者宅に居てくれて、歩けない様子を見てくれた。その後様子をいろいろと伝えると、シオンの家にも来てくれて、歩けない事も納得された。解決。</p> |

| | |
|---|---|
| 令和元年6月 | 申立人：ご家族（電話にて） |
| <p>内容</p> <p>利用料については利用者本人に伝えないでほしい。</p> | <p>対応</p> <p>ご家族にお詫びした。職員ミーティングで、本人には金銭について伝えないことを周知した。</p> |
| <p>背景</p> <p>契約時にご家族より、利用者はお金に細かい性格だから口座引き落としにしてほしいと言われ、その手続きをした。</p> <p>初めての請求だったので、請求書について本人に伝えてしまった。</p> | <p>結果</p> <p>その後問題なし。解決。</p> |

※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。