

いずみ保育園

令和元年10月9日	申立人：保護者（アンケートにて）
内容 運動会の役員になると、応援席の場所取りに出遅れる。対策を考えて欲しい。	対応 不快な思いをさせたことをお詫びし、両親で分担して動いてもらう事は可能であることを伝えた。
背景 運動会の場所取りは、児童を保育室に登園させてから行うように例年お願いしているが、父親が役員をしていると、登園させてからでは遅れる。	結果 納得いただいた。当日は友達の保護者に頼んで良い場所で応援できたとのこと。

令和元年11月14日	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 子供が足の爪を友達にはがされたと言う。2～3度あるようなので、友達に注意してほしい。	対応 事実を話して納得していただいた。
背景 足の親指の爪の角が少し折れていたもので、家で母親が聞くと、友達にはがされたと話した模様。担任から児童に話を聞くと、机の足にぶつけたとのこと、お迎えの際に事実を伝えた。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和元年11月15日	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 迎えの際、駐車場で子供が遊んでいて、とても怖い思いをした。今までに何度も怖い思いをしている。なんとかしてほしい。	対応 ご意見にお礼を伝えた。子供達への声かけをして、張り紙による保護者達への啓蒙にも努めた。
背景 今年度より放課後の園庭開放を中止している。保護者同士が話に夢中になり子供を見ていない危険性があり、園庭で怪我をしたこともあるため中止した。お迎え後、子供が園庭で遊びたがって保護者を困らせていることもよく見かけた。	結果 駐車場で遊ぶ姿は無くなり、手をつないで車に移動するようになった。

いずみ第三保育園

令和元年 11 月 15 日	申立人：保護者（口頭にて）
内容 駐車場への子供の飛び出しは止めさせてほしい。	対応 メール配信と園便りにて注意を喚起し、危険な様子を見た時はよその子供でも注意してもらうように呼びかけた。また、駐車場に職員が立ち、様子を見守った。
背景 駐車場に入ろうとした時、子供が一人で飛び出してきて非常に危険だったので、思わず声を上げて注意したとのこと。駐車場に関わる苦情は後を絶たない。	結果 その後、連絡なし。

令和元年 11 月 29 日	申立人：近隣者（電話にて）
内容 駐車場の出入口付近は通学路である。スピードを落として安全運転をして欲しい。	対応 メール配信と園だよりにて注意を喚起した。
背景 登園時は、保護者は出勤に急いでおり、ついスピードを出しがちである。また園周辺の道路は園関係者以外にも通行し、頻繁に車が走っている。	結果 その後、連絡なし。

令和元年 12 月 26 日	申立人：保護者（電話にて）
内容 入園条件の変更があり、書類を園に出したのに、保育料が変更されていないのは何故か。	対応 保護者へ謝罪した。市幼保課とも連絡を取り合い、不備がない様にする。保育料の差額は精算された。
背景 園から市へ条件変更を連絡していなかった。	結果 その後、連絡なし。解決。

シオンの家

令和元年 11 月 21 日	申立人：ご家族（アンケートにて）
内容 昼食は少量しか食べないので、一食 600 円は高いと思う。量が少ないものも選べるとよい。	対応 アンケート結果への回答に、健康志向で薄味にしている事、調味料の持参は他の利用者への影響もあり避けたい事等、理解をお願いしたい旨を載せた。
背景 利用当初より摂取量は少ない。ご家族に相談したところ、家でも好きな物しか食べず、野菜は避けているとのこと。ふりかけ等を家から持ってきて食べている。味付けも薄く感じるらしく、調味料を持たせて良いか問合せがあったが、他の利用者への影響もあり、施設としては避けたい。	結果 特に連絡はないが、多く食べられた日は、このくらい食べられる良いです、と書かれていた。

令和元年 12 月 5 日	申立人：利用者（アンケートにて）
内容 トイレの手拭きの紙が無くて困る。	対応 紙の状況を注意し、紙の置き場所などを工夫して、不便にならないようにした。
背景 トイレの紙を集めてしまう利用者がいて、その利用者が入るときには紙を隠していたが、他の利用者に不便をかけていた。	結果 その後、特に連絡なし。解決。

※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。