

いずみ保育園

令和2年3月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>右腕に6か所も噛まれた跡がある。1~2か所のうちに止められなかったのか。</p>	<p>対応</p> <p>当日の迎えは祖母とのことだったため、担任より母親に電話して謝罪した。昨日と一昨日の様子をお伝えし、噛まれたとすると運動場での一件が思いあたると伝えた。母親は6か所くっきり歯形があったとの事で、納得されていない様子であったため、夕方に園長からも電話をして謝罪した。</p>
<p>背景</p> <p>前日には、運動場での鬼ごっこの中で、本児童が友達を後ろから捕まえている姿を保育士が見ていた。その時に、友達が腕に噛みついた可能性があるが、その後も楽しそうに走り回っていたので気が付かなかった。本児童に噛まれた時の話を聞いたが、返事が二転三転してしまい、はっきりした状況は聞き取れなかった。腕も複数の職員で見たが、噛み跡は確認できなかった。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第2保育園

令和2年3月	申立人：園児ご家族（口頭で）
<p>内容</p> <p>登園管理システムで、迎えに来る人が変わったことを申請しておいたのに、お迎えに行ったとき「今日はお母さんではなかったのですね」と確認された。申請する意味があるのか。</p>	<p>対応</p> <p>丁寧に申請をしてくださったことに感謝を伝え、十分な対応ができなかったことを謝罪した。システムがまだ定着していない現状を伝え、ご理解頂きたい旨も伝えた。</p> <p>保育園として、17時以降のお迎え時間の変更の申請は8:00~17:00の間、お迎えの人が変更する場合は17:00まで等と定めた。改善すべき点が他にもあるので、今後検討していく。</p>
<p>背景</p> <p>出欠・早退・変更等の連絡を、今年より導入したシステムで申請して頂くようお願いしている最中で、まだ手探りの状態だった。電話連絡も受け付けており、急な変更は殆どの保護者は電話連絡してくれていたため、今回の様に18時のお迎えに10分前の申請という事例に対してしっかりした対応ができなかった。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第三保育園
無し。

シオンの家
無し。

※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。