

いずみ保育園

令和2年4月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>花粉症やアレルギーなどでも鼻水は出る。それだけで家族で面倒を見るというのは辛い。新型コロナで大変な時だが、もう少し全体の様子を園で見て欲しい。</p>	<p>対応</p> <p>不適切な対応や伝達の不備があったことをお詫びした。状況の情報を母親と園でやり取りして、「ちくのう」との診断もついていることも分かり、通常保育で預かることにした。</p> <p>職員間の伝達のミスもあり、伝達の大切さを職員会議で話し合った。</p>
<p>背景</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策の一つとして、風邪症状がある場合は自宅休養をお願いしていた。母親が、朝に対応した保育士に「ちくのう」であると伝えたが、他に伝わらなかった。色のついた鼻水がひどいときなどがあり、日中に電話で連絡をした。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>
令和2年5月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>給食中に友達がフォークの先を向けてきて、注意してもやめてくれなかったと言ってきた。次回フォークが出た時には注意してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>ご心配をおかけしたことを謝罪した。園ではフォークは使っていない事や、友達とのやり取りがうまくゆかなかったことかもしれない事など、状況をお話して、今後も様子を見ていくと伝えた。</p>
<p>背景</p> <p>園ではフォークは使っていない。その友達も別のテーブルに座っており、トラブルは無かった。友達は登園自粛をしていて久々の登園だった。日頃から一緒に遊んでいたの、その中でやり取りがあったと思われる。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

無し。

いずみ第三保育園

令和2年4月	申立人：保護者（口頭で）
内容 個人情報に記載されている裏紙を使わないでほしい。自分の情報も漏れているのではと心配になる。	対応 知らせていただいたことにお礼を言い、職員に注意をした。今後は、宣伝ファクスは印刷されないようにしたので、問題は無くなる。
背景 宣伝ファクスなどの紙が多量に有り、裏を遊び等に使っていた。紙を分別して使っていたが、人名の入った紙が混じってしまった。	結果 解決。

令和2年4月	申立人：保護者（口頭で）
内容 保育士の対応が冷たく感じられる。母親が不安を抱えている。	対応 不安な思いをされたこととお詫びした。申請時間については、どのくらいになるか判断して申請していただければいいと伝えた。
背景 遅番申請の書類に記入した迎えの時間が遅いと言われ、その後の保育士の対応を冷たく感じていたようだ。	結果 解決

令和2年4月	申立人：保護者（電話にて）
内容 迎え後に園庭で遊んでいる子供がいる。駐車場が混むのでやめて欲しい。	対応 園便り、ホームページ等で注意喚起している。状況を見て、放送もかけている。今後も課題となりそうである。
背景 園からは再三、駐車場が混むので降園後は遊ばないようにと伝えているが、なかなか浸透しない。	結果 課題継続。

シオンの家

令和2年4月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 制作物の名札を見て、利用者本人が怒って家から飛び出してしまった。配慮が足りなかった（ケアマネ）。	対応 家族からは連絡はなく、ケアマネに謝罪した。今後は利用者に渡すものには白紙を使うように、職員のミーティングで決定した。
背景 制作物に付けて帰った名札に雑誌の裏を使用していたが、その紙に「職員募集」とあった。それを見た本人が「もっと働けという事か？」と憤慨し、外に飛び出してしまった。	結果 解決。

令和2年5月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 書類を入れたはずなのに、無かったと書いてある。	対応 書類は再度用意すると伝えた。書類の持ち帰りがあるときや受け取ったときは、連絡帳で知らせるようにした。
背景 署名捺印をして欲しい書類を渡したが、2週間たっても提出が無かったので、連絡帳で伝えたところ、息子殿より、翌日に本人に持たせたはずとの電話があった。また、鞆に入れたはずの薬が本人のポケットから出てくるなど、本人がいじっている模様。提出が遅れている書類があれば連絡が欲しいと言われた。	結果 その後、本人の部屋から書類が見つかったとの事で謝罪をいただいた。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。