

いずみ保育園

令和2年7月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>児童が家庭で頭部をぶつけて、こぶができたことを登園時に伝えたところ、24時間は家庭で様子を見て欲しいと言われた。もう少し話を聴いてほしかった。家庭で様子を見ることについて、周知してほしかった。</p>	<p>対応</p> <p>保護者に不安を与えてしまったことを謝罪した。頭部を打撲した際の対応について説明して、協力をお願いした。</p>
<p>背景</p> <p>保護者は、軽い打撲だったがこぶが青くなって園側を心配させるかもしれないと思って伝えたようである。頭部を打撲した際の対応について、今年はまだ資料を配布していなかった。家庭で様子を見て欲しいと伝えたことに不信感を持たれたようだ。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和2年7月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>服薬状況については、基本的に連絡帳に記載しているが、口頭ではあまり情報共有できないのではないかと。今回、登園時に便秘薬の服用を伝えたところ、服用中ではシャワーもできないかもしれないと言われた。この薬は治療のため継続的に服用するものだが、どの薬がプールに入れられない対象となるかを先生方で共有してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>薬によっては対応があいまいになったことを謝罪した。今後は連絡帳に、服用している事や、薬の大まかな種類などを記入して頂くことをお願いした。また、職員間の伝達には園内のホワイトボードなどを使用していることを伝えた。</p>
<p>背景</p> <p>保健便りで、服薬中は原則プールに入れないが治療のため、継続的に服用しなければならない場合はその限りではない事を伝えていた。前年度服用していたことは承知していて、シャワーもできる事を伝えていた。今回念のため登園時に伝えたが、違和感を持ったようだ。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和2年7月	申立人：保護者（口頭で）
内容 2階の保育室の前に保護者向けのお知らせが掲示されているが、迎えが遅く、子供の部屋が2階から1階に移ってしまうため、毎回見るができない。	対応 園側の気が回らなかった事お詫びした。今後は直接お知らせするか、連絡帳に記入すると伝えた。
背景 今回のお知らせは「暑くなったので午睡時の敷き布団をタオルケットに変更する」という内容だった。殆どの児童は園の布団をリースで利用しているが、本児は個人持ちの布団を使用していた。金曜日に掲示したが、保護者は見る事ができず、翌月曜日に布団を持ってきてしまった。今までも、お知らせを後から知ったという事があったようで、苦情につながった。	結果 解決。

令和2年7月	申立人：ご家族（口頭で）
内容 園から電話が入り、迎えに行ったが、家では元気だった。祖父母も働いており、何度も迎えを要請されては困る。風邪症状の時は園では判断できないと言うが、以前の頭の怪我の時は園で様子を見てくれた。矛盾しているのではないか。	対応 担任が園の対応について説明した。また夕方、園長が話を詳しく聴いた。 風邪には様々な病状があり、軽いと思っても後でひどくなる可能性があるため、感染面を考えると連絡せざるを得ない事などを伝えた。
背景 日中の咳はひどくなかったが、午睡時頃からひどくなり、少量の嘔吐もあった。電話にてその旨を伝え、お迎えはどうかと判断を委ねると、祖母が迎えに来た。降園後は咳も出ず、元気に過ごせたという。対応に納得されず、翌朝、担任に連絡があった。	結果 解決。

令和2年9月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 何でも感染症対策として片付けることに疑問を感じる。特に運動会は、屋外なのに、幼児だけの参加にするのは理由が良く分からない。	対応 連絡帳の返事で、運動会では日差しを避けてテントの中で応援してもらおうと密になってしまうので、今回は小さいお子さんは不参加とした事を説明した。運動会を楽しみにして下さった方々には申し訳ないと思っている事を伝えてお詫びし、ご理解を求めた。
背景 今年は新型コロナ感染症対策により行事の縮小を余儀なくされ、運動会も3、4、5歳児のみとさせてもらった。行事の中には次年度以降中止になるものもあるのでは、と心配になったようだ。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和2年8月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 プール活動は日陰のある時間に実施できているのか。そうであれば、大きなタープ等を掛けられないか。子供たちはプール活動が大好きで、暑すぎて出来ない日があるのは可哀そう。父母の会で資金を集めて設置しても良いのではないか。	対応 幼児プールの上にミストシャワーを設置して少しでも涼しく活動できるようにした。また来年度のためにネットを注文した。
背景 猛暑が続き、保護者には暑さ指数で31以上になるとプールに入れない事をお便りで知らせていた。場所や時間帯によって指数が変化するので、0、1、2歳児は各クラスで状況判断して実施していたが、入れない日もあった。	結果 子供たちが安全にプール活動できるように配慮したことに納得頂いた。解決。

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。