

いずみ保育園

令和3年7月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>感染症対策を取っている保育園では、できるだけ普通の生活を送って欲しい。感染者も出ていないのに、新型コロナウイルスのせいにして何でも中止になっている。ステージに合わせた対応をしてもらいたい。</p>	<p>対応</p> <p>コロナ対策へのご意見へのお礼を述べた。実際には、代表の児童が食前の挨拶をして、他の児童は心の中やマスクの中で、小声で言うようにしていることを伝えた。市内で感染者が出ているので、園としても市のガイドライン等を参考にしつつ細かい点は園で対応して行かねばならないことも伝え、理解を求めた。</p>
<p>背景</p> <p>家庭で子供が『いただきます』とお祈りは心の中であるの』と言ったことに対して、挨拶をしていないと誤解したようだ。身近に感染者が出ていないのに過剰な対応をしていると思われたようだ。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和3年8月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>登園時に毎日大泣きとなっている。児童を引き渡した後に、担任が大声で児童に話すのが聞こえ、不安になった。家でも担任を嫌がる素振りを見せている。</p>	<p>対応</p> <p>主任が話を聞き、不安にさせたことをお詫びした。担任との信頼関係ができなかったのかもしれないので、もう一度話し合ってみることを伝えた。担任も直接謝罪した。その後、本児も落ち着きを取り戻し、朝泣きも治まり、母親も安心したと伝えられた。</p>
<p>背景</p> <p>本児は新しいことに戸惑う事が多い。4月から新しい環境になかなか慣れることができない。担任との信頼関係ができていなかったかもしれず、母親の妊娠などもあり、不安定になったようだ。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和3年9月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>発疹のため、通院してから登園しているにも関わらず、医師の診断を無視されては対応のしようがない。気分に対応を変えるのは止めて欲しい。</p>	<p>対応</p> <p>プールに入ることによって肌への刺激が心配だったことや、医師の診断を無視したわけではないが多数の集団の中で痒みに対応するのは難しいので、最終的な判断は現場でさせてもらったことなどを説明した。</p>
<p>背景</p> <p>この日はプール納めだった。当日の朝、登園前に発疹のため受診して、毛虫による虫刺されと診断された。医師からはプールに入って良いとの診断を受けたが、担任がプール使用前に主任に相談し、看護師とも相談した。本人は痒がっており、虫刺されの範囲が広く、薬も預かっていなかった。プールの刺激が痛みや痒みの悪化につながることを心配して、プールの使用は控えてシャワーに切り替えた。仕事を休んで通院したのにプールに入れなかったことに不満を持たれた。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

令和3年7月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>幼児が門扉の上部バーを上げて、一人で駐車場に出ていた。保護者が離れたところから声をかけて注意したが、聞こえない様子だった。子供がバーに触れないような対策をしてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>子供には、バーを触らない事と、扉の開閉は保護者が行う事を伝えた。保護者にもその旨を伝えた。また、上部バーの形状変更を業者に依頼した。</p>
<p>背景</p> <p>保護者の迎えに加え、友達と同じタイミングでの降園となり、気分が高揚し約束が守れなくなった。保護者も離れた場所において対応しきれなかった。</p>	<p>結果</p> <p>後日、上部バーを子供の手が届かない位置のリング状のものに変更した。併せて、保護者と園児への声掛けを引き続き行っている。</p>

令和3年8月	申立人：保護者（電話にて）
内容 シャワー用タオルを持たせるのを忘れたが、保育園にあると思っていた。タオルが無いことや保育園で貸し出してもらえないことを電話連絡してほしいかった。	対応 保育園側の説明が不十分だったことをお詫びした。貸し出し用のタオルは補充を行った。保護者には、掲示。口頭、連絡帳など、複数の方法で連絡し、漏れがないよう努めることとした。 忘れ物の電話連絡は、保護者が仕事をしていることを考慮して、貸し出しで対応する事とし、連絡はしないことを伝えた。
背景 シャワー用タオルを忘れたのでシャワーができなかった事を保護者に伝えたが、うまく伝わらず、翌日もタオルが無かった。貸し出し用タオルは在庫が足りず、制限していた。2日間シャワーができなかった。担任が説明を求められたが、納得されず、その後電話にて説明を求められた。	結果 解決。

令和3年8月	申立人：保護者（口頭で）
内容 クラスの廊下に水遊びの写真を掲示しているが、上半身裸の写真を掲示するのはどうなのか。シャツを着て水遊びをすることはできないのか。	対応 こちらの配慮が足りなかった事を謝罪した。水遊びについて職員で検討し、水遊びに限らず、服を着ている状態の写真のみを掲示することとした。水遊びの写真の配布は、他児の映り込みのない個人写真のみとした。
背景 日常の写真を廊下に掲示して保護者に観てもらっていた。水遊びについても同じように載せていた。園児が女兒だったこともあり、上半身裸の写真を気にされたようだ。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和3年7月	申立人：保護者（口頭、及び市役所へ申立）
内容 悪天候の中での年長合宿で、出発後に何の連絡もなく不安だった。迎えの時間が当初の連絡より15分早まり、予定を切り上げて迎えにいった。何故か。	対応 合宿の経緯の概略を文書で配布した。しかし納得は得られず、不信感を募らせた模様。市役所幼保課より苦情の連絡があり、事情を説明した。
背景 年長合宿は保護者の了解の下に30名全員が参加した。当日は雨で、警報が出そうな状況だった。現地では小雨程度で1日目は終了した。2日目は天候が悪化したため、合宿を中断した。通信環境の悪いエリアで、情報のやり取りが難しかった。	結果 その後、連絡なし。

令和3年8月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 正確な情報を提供してほしい。	対応 謝罪を行った。
背景 園の関係者が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者となった。登園自粛依頼のメールを送信したが、「濃厚接触者」を「陽性者」と誤報してしまい、混乱を招いた。（今回陽性となったのは園の関係者とは扱わない人だと市から指摘された）	結果 その後、連絡なし。

シオンの家

令和3年7月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 利用者が掛けて帰った眼鏡が、本人の物ではなかった。誰かの物と間違っていないか調べて欲しい。	対応 眼鏡を探してみることを伝えた。他の利用者に確認し、写真も確認した。写真を印刷して家族にも確認してもらった。
背景 本人は認知症があるが、メガネは入浴時ぐらいしか外さない。眼鏡を使用する利用者は他にもいるが、間違えることは考えづらい。1月に撮った写真と比べたが、同じ眼鏡を掛けているように見える。	結果 写真を渡した翌日、連絡帳にて、眼鏡は以前から今の物に替わっていたことを納得されたと伝えられた。解決。

令和3年7月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 デイサービス利用時、最低2回はトイレに誘導してほしい。帰宅時に、尿取りパッドだけでなく紙パンツまでひどく汚染していた。	対応 声掛けでトイレ誘導を3回以上行い、中まで確認に入らせてもらう事とした。様子を見ると、パッドの汚れに気づかずに取りっしまい紙パンツまで汚染してしまうのが分かった。パッドをこちらで取り、紙パンツも汚染があれば交換する事とした。
背景 利用者本人は認知面はほぼクリアなため、トイレ時は尿取りパッドを渡すだけで、中までは確認していなかった。本人に声をかけて1日3回以上トイレに行っていたが、不十分であった。	結果 その後、連絡なし。解決。

令和3年7月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 車椅子の操作の仕方が危ない職員がいる。転倒してはいけないので、気を付けて欲しい。	対応 職員間で話し合い、レバーの扱いに気をつける事、リクライニング式車椅子に変わってから段差が危険になったためスロープを使う事とした。ご家族にも伝えた。
背景 利用者が使用している車椅子のハンドルの下に、ブレーキレバーとリクライニングレバーがある。玄関外の段差を上がる時に、ブレーキレバーと間違えてリクライニングレバーを握ってしまい、車椅子が倒れそうになった。	結果 スロープを使う事で危険が減った。 解決。

令和3年7月	申立人：ケアマネージャー（電話にて）
内容 幼稚な話し方をする職員がいる。成人相手の言葉使いをしてほしい。利用者が嫌になってしまっている。	対応 職員間で話し合い、言葉使いに気を付ける事を再確認した。特に当人への声掛けには気を付ける事とした。
背景 シオンの家は認知症の利用者が多く、伝えやすく話していた言葉が、幼稚な話し方と捉えられてしまった。当人は認知症も軽度なため、気になった様子。	結果 当人からは時々、声が大きすぎる等の意見はあるが、引き続き利用いただいている。解決。

令和3年8月	申立人：ケアマネージャー（電話にて）
内容 送迎車から降りるときは、運転手と助手は車の外へ出て介護してほしい。大きい車で送迎は乗降しづらいのでやめてほしい。	対応 本人を整形外科まで送った。受診費等は施設で負担した。
背景 朝に、足が痛いと言って家の中で這っていたと家族より話があった。翌日、家族に引き渡している途中で本人が転倒し、掛けていた眼鏡も破損した。助手は車の中から介助していた。 翌日は普通に利用されたが、翌翌日に、歩けなくなって立ち上がりも困難との連絡あり、受診が必要ではないかと家族に伝えた。利用者宅の車では車椅子は乗せられないので、施設の車で整形外科まで送った。	結果 膝に元々水が溜まっており、今回の転倒が起因して痛みが出たのではないかとの事。治療により元の様に歩けるようになった。解決。

令和3年9月	申立人：ケアマネージャー（電話にて）
内容 日によって、迎えが8時30分だったり50分だったりして、本人が利用をやめたいと言っている。せめて8時30分～45分の間迎えに来てほしい。	対応 送迎のルートや順番を調整して、できるだけ希望の時間に合わせるようにした。
背景 曜日によって、送迎ルートや順番等で到着時間がまちまちになってしまう。	結果 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。