

いずみ保育園

令和4年3月	申立人：保護者（電話にて）
内容 年度末の特別保育期間中に保育希望を出したのは、都合がどうにもならないからであり、二度も保育の有無を確認しないでほしい。	対応 謝罪して保護者の状況を聞いた。保育の必要があれば受入れをすることを伝えた。
背景 年度末には、年度収め、新年度準備、入園の集い等の準備がある為、特別保育期間とする日がある。紙面で出席の有無を提出していただき、保育希望のあった家庭には担任が直接状況を聞き、確認をして受け入れをしている。今回はクラス内で本児のみの保育となりそうだったので、一度確認はしていたが、クラス内で一人で過ごしても大丈夫か再度確認をしたとの事。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和4年1月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 参観会の時、子供から「保護者の方と話をしてはいけない」と聞いていたが、自分の子供以外の子から話しかけられて困った。また保護者同士の私語が気になった。保護者への周知をしてほしい。	対応 不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、2日目を以降の対応について説明した。参観会は3日間に分けて行ったので、2日目からは保護者への連絡の徹底と掲示を行い、子供達には三密回避の必要性を伝えた。
背景 新型コロナウイルス感染症が再流行し始めた時期だったため、感染症対策を行っての参観会となった。子供達には保護者と話をしない事を伝えていた。保護者には、消毒と検温を行った上で子供から離れて参観する事を前日に伝え、当日も注意を促したが、徹底できなかった。	結果 2日目からは、子供と保護者、及び保護者同士で話をする事がなく行う事ができた。

令和4年2月	申立人：保護者（口頭で）
内容 汚れた服を入れるビニール袋に、使用済のオムツが入っていたり、友達のオムツが紛れ込んでいたりすることが度々ある。感染症の危険もあるので気を付けて欲しい。	対応 入れ間違えについて丁寧に謝罪した。今後は名前と場所をしっかりと確認してから入れるようにする。
背景 汚れ物入れのビニール袋が衣類用とオムツ用の二種類あり、隣合わせで設置してあるため、入れる袋を間違えたり、オムツの名前の確認が不十分で間違えて入れたりしてしまった。感染症が再び流行し、自粛にも協力して頂いていたため、園の感染症対策に不安を感じたのではないかと思われる。	結果 感染症や衛生面を考慮し、今後のオムツの処理方法（持ち帰り、園での処分など）について検討している。

いずみ第三保育園

令和4年1月	申立人：保護者（口頭で）
内容 保育園の駐車場の出入り口の門扉によじ登って鍵を開けている子供がいる。危険なのでやめさせてほしい。	対応 園便りやメールにて注意を呼び掛けている。危険な姿を見たら声を掛け合う事も依頼した。
背景 駐車場関連の苦情は多数寄せられている。	結果 その後、連絡なし。

令和4年2月	申立人：保護者（電話にて）
内容 節分の行事の日に、3歳の弟はお菓子を持ち帰って来たが、5歳の兄は持ち帰らず、家で喧嘩になった。お菓子は園にあるのか。	対応 連絡不足を謝罪した。お菓子の持ち帰りについての意見も伺った。
背景 節分当日は新型コロナウイルス感染症により登園自粛となっていた。行事は各クラスで行い、お菓子はその日に持ち帰ったが、5歳児クラスは欠席者が多かったので持ち帰りを翌日にした。その旨を保護者に伝えていなかったため混乱を招いたようだ。また保護者から「欠席が多くても節分当日にお菓子を持ち帰った方が良いのでは」との意見をいただいた。	結果 その後、連絡なし。解決。

令和4年2月	申立人：保護者（口頭で）
内容 給食時にパーティションを設置してほしい。	対応 要望を聞き、検討することを伝えた。給食時の黙食は浸透してきているが、パーティションの設置については課題があり保留中。（設置するクラス、パーティションの保管、衛生面等）
背景 申立人の子どもが、コロナ陽性の園児と同じテーブルで給食を食べた事で、濃厚接触者になった。	結果 その後、連絡なし。

令和4年3月	申立人：保護者（口頭で）
内容 園のマラソン大会が中止になり残念。子供も大会を目標にして頑張っていた。子供達だけで行う事はできないか。	対応 保護者の気持ちを丁寧に聴いた。マラソン大会だけが目的で頑張るのではないことに共感をいただき、朝の体操後に各自のペースで走ることをしばらく続けた。年長児については、園庭でマラソンの会をした。
背景 マラソン大会の数日前から、新型コロナ感染症によりクラス閉鎖や登園自粛期間となり、当日は中止とした。	結果 その後、連絡なし。

シオンの家

令和4年2月	申立人：ご家族（アンケートで受付）
内容 自宅での認知症に対するアドバイスをもらいたい。	対応 連絡手段に欠いているので、SNSのチャット機能でリアルタイムに連絡を取る方法にした。
背景 2人暮らしで、認知症による異常な行動に振り回されている。具体的な状態の説明があまり受けられていない。事情により連絡帳でのやり取りができず、一か月に一回の連絡になっていた。	結果 リアルタイムの連絡により、徐々に施設との信頼関係を構築された。自宅での困りごとなどを話してくれて、介護相談を受付けできるようになった。

令和4年2月	申立人：利用者（アンケートで受付）
内容 利用者にマスクを鼻までつけるように注意してほしい。	対応 見かける度に職員が声掛け指導をしている。また、看護師が正しいマスクの付け方を講義した。
背景 息苦しさから、鼻出しマスク、顎マスクが増えてきている。	結果 まだ鼻を出している利用者が見られる。その都度声をかけて指導することを継続していく。

令和4年2月	申立人：ご家族（アンケートで受付）
<p>内容</p> <p>デイサービスの様子が分かりにくく、実際に見ていないのでアンケートに答えるのが難しい。新型コロナウイルス感染症が収まったら見学に行きたい。</p>	<p>対応</p> <p>コロナが収まったら参観会や懇親会を開きたいと紙面で通知した。行事の写真だけでなく、食事の様子を伝える事を今後の検討課題とした。</p>
<p>背景</p> <p>本人は記入が困難なので家族が代筆したが、家族からは連絡帳と広報紙の情報しか分からず、利用者がデイサービスの一日の流れを楽しんでいるのか分からない。</p>	<p>結果</p> <p>コロナが収まらず、参観会や懇親会の計画が立てられないため、現段階では未解決。</p>

※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。