

いずみ保育園

令和4年4月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度末や五月連休期間の希望保育日数を保護者に確認する必要があるのか。</li> <li>・日々の送迎について、16時の迎えを頼まれたが、祖母が毎日迎えに来るのは厳しい。</li> </ul>	<p>対応</p> <p>希望保育は、給食の発注数を把握するため、予め希望を聞いている。</p> <p>期間中も通常通り開園しているので子供の受け入れはできると説明した。送迎については、保護者が送迎できる時間で大丈夫と説明した。</p>
<p>背景</p> <p>両親が共働きで、兄弟が別の幼稚園に通っており、送迎が大変である。祖母には毎日の送迎は頼みにくい。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和4年4月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者が育児休業中は、保育時間は9時～16時と言われた、短時間保育は8時半から16時半となっているが？</li> <li>・年度末の希望保育について。保育希望を聞かれた。協力したが、祖母が仕事を休んで保育することになってしまった。</li> <li>・保護者が育児休業中は、薬は保護者が飲ませるために保育園に来るべきなのか。</li> </ul>	<p>対応</p> <p>保護者が育児休業中なので、9時～16時の保育時間をお願いしていた。保育が必要な時はお預かりすると伝え、説明不足を謝罪した。</p> <p>年度末については、ゆっくりと家族で過ごすことを薦めていたが、期間中の保育の受け入れ態勢のために確認させてもらった。保育が必要であれば受け入れは大丈夫ですと伝え、配慮不足を謝罪した。</p> <p>薬の投与は医療行為のため保育士ではできないが、保護者が就労中の場合は、条件を満たせば薬をお預かりしている。原則として薬は保護者が子供に服用させてもらいたいと伝えた。</p>
<p>背景</p> <p>保護者は育児休業中であるが。産後の体調が安定していない。</p> <p>祖母も仕事をしているため、保育を頼みにくい。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

令和4年4月	申立人：保護者（市役所へ申立）
内容 朝の受け入れ時に、前年は丁寧に受け入れてくれたのに、今年はなかなか受け入れに来てくれなかった。挨拶をしたのに返事もなかった。	対応 登園時の受け入れの際には、職員が子供のところに行って丁寧に対応するように、即日全クラスに周知した。園児や保護者への挨拶は、職員の方から率先して行うように指導した。
背景 新年度で担任やクラスが変わったことで、受け入れ態勢が整っていなかったり、受け入れ手順の保護者への周知が不足していたりした可能性がある。保護者からの挨拶にも気が付かなかったのかもしれない。	結果 翌日、市役所幼保課に「改善が見られない」との苦情が入った。全職員に再度対応を周知実行した。その後、苦情は入っていない。

令和4年4月	申立人：不明（意見箱への投書）
内容 意見箱に、新型コロナウイルス感染症のワクチン情報や子供のマスク着用に関するチラシが入っていた。	対応 5月の園便りにて、マスクの着用について、「体調管理を行う」「無理強いはいしない」「マスクを着用しない園児が苦痛を感じない対応をする」ことを知らせた。
背景 チラシのみであったため要望内容は不明だが、4・5児がマスクを着けていることについての不安があったのでは無いか。	結果 解決。

令和4年5月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 先生に鼻の穴が大きいと言われたと、子供が話していた。指摘せずに様子を見て欲しい。	対応 連絡帳で返事をした翌日、保護者に直接謝罪し、職員の言動に気を付けることを伝えた。 また職員間でも共有し、保育者の発する言葉には注意を払うよう共通理解した。
背景 担任にはそういった話をした記憶は無かったが、本人がそう感じる事があったのかもしれない。	結果 解決。

令和4年5月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 子供のマスク着用について。暑くなってきた夏は、着用させないでおきたいが、友達にマスクをしていないと言われて辛い思いをして欲しくない気持ちもあり、悩んでいる。	対応 マスク着用は推奨であり強制ではないことを改めて伝えた。個別に対応すること、友達から指摘があった場合には丁寧に説明して本人が不快な気持ちにならないようにすることを伝えた。また職員間で情報を共有し、マスクを付けていない児童への対応も共通理解した。
背景 新型コロナウイルス感染症の予防のため、4・5才児はマスク着用を推奨していた。 マスクの使用方法について5月の園便りで知らせたことで、今後の対応について相談があったと思われる。	結果 解決。 その後、国の方針で未就学児はマスクを着用しないことになった。

令和4年5月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 子供が膝を擦りむき打撲もしたようだが、担任と顔を合わせた時にそのことについて話が何もなく、どういう状況でどう対応したのか分からない。足を洗った時にズボンが濡れても着替えもしなかったようだが、どういうことなのか。	対応 保護者に謝罪し、状況と対応について説明を行った。 怪我をしたときにはすぐに処置をして経過を観察する事と、保護者に怪我させたことへの謝罪と説明を丁寧に行う事を職員に周知した。
背景 畑で走っている時に転んで怪我をした。その時に怪我の処置は行ったが、その後怪我の様子を確認しなかった事と、怪我についての報告が不十分であったことで、保護者に不安を抱かせてしまった。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和4年5月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 水筒の紐を鞆にくくり付けるのはやめて欲しい。	対応 丁寧に謝罪した。鞆に水筒をくくり付ける事はやめた。
背景 3歳以上児は家庭より水筒を持参している。降園時に置忘れや入れ違いがないように、水筒を鞆の持ち手にくくり付けておいた。子供が水筒を付けたまま鞆を引きずって歩き、その際に水筒の蓋が緩んだようだ。その状態で帰宅したので、水筒からお茶が漏れて色々な物を濡らしてしまった。	結果 その後、連絡なし。

令和4年5月	申立人：保護者（電話にて）
内容 降園時に保育士と一言も話さなかった。以前と比べて保育士にスルーされることが多いと感じる。	対応 丁寧な対応ができなかった事を謝罪した。職員にはこの件について全員に周知し、対応を確認した。
背景 年度替わり、職員の入れ替え、降園時の混雑等があり、一人一人への対応が手薄となった。	結果 その後、連絡なし、解決。

#### シオンの家

令和4年4月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 尿取りパッドは1枚で3~4回吸収できるので、頻繁に交換されるともったいない。1日1回の交換にして欲しい。	対応 昼食後には失禁しているがそのまま使用し、帰る直前に新しいパッドに交換することにした。
背景 利用者本人とご家族の2人暮らし。本人は時々失禁しており、通常ならばデイ利用中に3回は交換したいところ。	結果 要望通り1日1回の交換にしているため納得されている。しかし不衛生であるため、体の様子を見て、酷くなるようなら対応を考えていく。

※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。