

いずみ保育園

令和5年1月	申立人：保護者（口頭で）
内容 子供の一時保育を頼んだところ、担当者に保護者の当日の予定をプライベートなところまで詳しく聞かれ、不快だった。	対応 園長が面談して謝罪した。保護者が必要とする時間については一時保育をお受けした。
背景 担当者は、年度末が近づいて多忙になる時期でもあり、親の連絡先の確認や、迎えの時間を早めできないか等を相談するために、保護者の状況を聞いていた。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和5年3月	申立人：保護者（口頭で）
内容 特定の友達に毎日嫌なことをされると子供が訴えている。その事を保育者は知っているのか。保育者に一言言いたい。	対応 保護者に謝罪した。見守りを徹底し、対象児の指導を行う事と、嫌なことをされた時の対処法（相手に気持ちをつたえる、保育者に知らせる等）も知らせて行くことを伝えた。
背景 からかいや遊び感覚でちょっかいを出しており、指導しても繰り返して、保育者の目の届かないところで行っているなど、気が付かない場面があった。	結果 解決。

令和5年3月	申立人：保護者（口頭で）
内容 幼児玄関の鍵が開いていなくて入れなかった。	対応 謝罪して登園方法を口頭で伝えた。幼児玄関には開錠時間を明記した貼紙を行った。
背景 床の張替工事のため2歳児の登園は幼児玄関からとなっていたが、早朝保育時間は防犯のため幼児玄関を締め切っており乳児玄関からの登園だったことが周知されていなかった。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和5年1月	申立人：近隣住民（電話にて）
内容 日中、幼児が遊んでいるとき、叫ぶような泣き声が気になる。そういう子だけでいいので、注意してほしい。赤ちゃんの泣き声は気にならない。	対応 個別に対応して、室内にてクールダウンするようにした。
背景 友達とのトラブルで、大声で泣く子がいる。その時は何を言っても受け入れないので、様子を見守っている。	結果 その後、連絡なし。

令和5年2月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場の門扉は大人が開閉するルールになっているが、子供が開閉する姿を見かける。ルールは守ってほしい。	対応 メールや園便りにて注意喚起をした。
背景 駐車場関係の苦情はよく出される。門扉の開閉もその一つ。	結果 その後、連絡なし。 しかし、後日に同様の案件が発生した。

令和5年3月	申立人：保護者（口頭で）
内容 昼寝バッグをテラスに置かれると、中に芝が入り込んで困る。	対応 謝罪して、昼寝バッグは室内に置くようにした。
背景 週末には昼寝用のバッグを持ち帰る。帰りの支度時にテラスへ置いている。冬になると風が強く、枯れた芝が舞う。	結果 その後、特になし。

シオンの家

令和5年2月	申立人：利用者、ご家族（口頭で）
内容 3月31日以降もデイサービスを継続してほしい。	対応 急な知らせであったことを謝罪した。ケアマネと連携し、各利用者の次の施設への引継ぎが円滑に行われるようにサポートした。
背景 利用者が減少傾向であり、職員の確保も難しく、デイサービスの継続が困難になってきており、休止せざるを得なかった。 利用者のご家族に手紙を配布して説明を行ったところ、継続を望む声が多かった。	結果 全利用者の次の施設が決まり、惜しまれつつもシオンの家は休止する事となった。

※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。