

いずみ保育園

令和6年11月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 連絡帳に、園で排便が無かったことの報告が記入されていなかった。まだ園での出来事を自分で話せる年齢ではないので、その日の様子を細かく報告してほしい。	対応 朝の受け入れ時には体調面など気になるところを保育者に伝えてもらうようお願いをした。また担当保育者だけでなくクラス内の保育者全員が情報を共有することを、クラス内で確認した。
背景 この日は家での排便が無く、保護者が排便の有無を気にしていたが、その旨が登園時に保育者に伝わっていなかった。日頃から園で排便をすることがあまりなく、お迎え時に排便について口頭での連絡はせず、連絡帳への記載もしなかった。	結果 ご了承いただいた。

令和6年12月	申立人：保護者（口頭・連絡帳にて）
内容 子ども同士で目の近くを引っかかれて傷になった。気を付けてほしい。	対応 本児の園での遊びの様子を保護者に伝えた。また、友達との関わりも大切にしていきたいことと、尚且つ危険予知と予防にさらに務めていく旨を伝えた。
背景 保育者が遊びを注意して見ていたが、友達との関わりを見守りたくもあり、制止するタイミングが遅れてしまった。	結果 ご了承いただいた。

いずみ第二保育園

令和6年12月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 子どもが園に通い始めてから4回も引っかかかっている。園側ではどのような対策をとっているのか。	対応 怪我をさせてしまったことを謝罪した。手が出やすい子のそばには出来るだけ保育士が付いて対応していること、引き続き丁寧な見守りを行い、子ども達には危険な行為であることを伝えることを説明した。職員間では、不在の保育士がいる場合の連携方法を再確認し、より注意を払っていくことを周知した。
背景 今回は園庭での乗用玩具の取り合いによる怪我。園庭内の様々な場所で自由に遊んでいたため、目が行き届いていなかった。また、当日不在の職員がおり、代替職員との連携が不十分だった。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和6年12月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 観劇の案内が配布されたが、内容が分かりにくい。詳細を教えてください。	対応 申立の保護者には主任が口頭で謝罪し、詳細な内容を伝えた。また全保護者に補足のメールを配信した。
背景 コロナ禍で中止していた観劇を5年ぶりに開催するにあたって、案内の手紙を配布した。園側は恒例のこととして手紙を配布したが、保護者には内容が分かりにくかった。（目的、対象年齢、強制参加なのか、等）	結果 ご了承いただいた。

令和6年12月	申立人：
内容 子どもが屋外の段差プレートでつまずいて怪我をした。対処をお願いしたい。	対応 プレートを固定して危険の無いようにした。保護者には怪我をしたことを謝罪し、対処したことを伝えた。
背景 段差解消のためのプレートがしっかり固定されておらず、隙間ができていた。その隙間にとられてつまずいたと思われる。	結果 ご了解いただいた。

※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。