

いずみ保育園

令和7年1月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 園の主な行事は3～5歳児クラスが参加の対象と聞いていたが、作品展は2歳児クラスも観覧できることを1月に知らされた。1か月前では仕事の調整もあり参加が難しかった。	対応 今後、0～2歳児クラスの行事参加については、再度検討していく。今回の作品展については、早めに連絡するべきだったことを保護者へ謝罪した。
背景 現在、園の主な行事は子どもの負担を考慮して0～2歳児クラスは参加していないが、作品展については2歳児の作品も多く、例年2歳児クラスも観覧をお願いしていた。初めての参加となる保護者への周知が不十分だった。	結果 ご了承いただいた。

いずみ第二保育園

令和7年1月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 玄関の靴の中に靴下を入れている子がいるが、靴を履くときに靴下を履かせてもいいのか。夏には靴が臭くなるので、できれば履かせてほしい。	対応 靴下を使用している子の状況について説明した上で、靴下の着用について検討する旨を伝えた。室内では滑る危険があるため靴下は着用しない。靴下を管理できる年齢（4～5歳児）の子には屋外で靴下の着用を許可することとした。
背景 靴を履くときに靴下は履かないが、怪我をしている子や靴アレルギーのある子には履かせている。申請のあった家庭のみに対応していたため、全体に周知はされていなかった。	結果 靴下の着用を許可することを報告した。

令和7年3月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 知人の家族が、園児の家庭状況を保育園の職員から聞いたとのこと。誰が話をしたのか知りたい。	対応 状況を確認したところ当該職員が判明した。当人には厳重に注意をした。保護者に謝罪して、状況を説明した。全職員に今回の内容を伝え、個人情報を外部に漏らさないように周知した。
背景 当該職員が友人宅で園児の家族について話をしたところ、友人の家族から話が伝わった模様。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和 7 年 2 月	申立人：保護者（市役所へ申立）
内容 磐田市役所幼保課より、保護者（匿名）からの苦情申立の連絡。卒園式後も年度末の希望保育を受け入れてほしいとのこと。	対応 年度末の希望保育は、保護者の事情に合わせて受け入れをしている。今年度は 3 名の 5 歳児が利用した。
背景 5 歳児は 3 月 22 日が卒園式。年度末（3 月 28 日～31 日）にはできるだけ家庭での保育をお願いしている。	結果 市役所からの匿名の苦情のため、直接の対応は難しい。実際には 3 名の利用があった。

令和 7 年 3 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 トイレでは、衛生面や感染防止を考慮して、スリッパを履かせてほしい。	対応 園長が口頭で説明をした。
背景 現在、トイレではスリッパを履かずに素足のままで使用している。スリッパを使用することで、転んだり、脱ぎ履きの際に手で触ったりして、かえって不衛生になる可能性がある。トイレのこまめな清掃、換気の徹底、手洗いの指導などにより、衛生面に気を付けている。	結果 納得いただいた。解決。

令和 7 年 3 月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 保育士の対応が気になる。迎えに行っても対応がなく待たされる。	対応 主任が話を聞き、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。すぐに遅番の職員に対応について注意をし、翌日全員に周知をした。
背景 遅番の時間は 3～5 歳児が一緒に過ごしており、人数が多いので保育室と遊戯室の一部を使用している。保護者の迎えが重なると対応がスムーズにいかない時がある。	結果 その後の苦情はなし。

※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。