

いずみ保育園

| | |
|---|--|
| 平成 28 年 4 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 帰宅したら子供のパンツに便が付いていた。お尻が赤くなってしまった。 | 対応 確認しなかったことをお詫びした。その後は泣いていても確認するようにしている。 |
| 背景 慣らし保育中でいつも泣いており、紙パンツの交換を特に嫌がる。迎えの時に紙パンツを確認する余裕がなく引き渡してしまった。 | 結果 その後、問題なし。解決。 |

| | |
|---|---|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 朝、定時より 1~2 分早く登園したら、担任から早番登園の時は事前に連絡してほしいと言われ、不愉快だ。また土曜保育の時に仕事先（連絡先）を聴かれ不愉快だ。 | 対応 保護者にはお詫びした。また職員間で、保護者への話し方などを話し合った。 |
| 背景 通常は遅い時間の登園なので、状況を把握したくお願いした。また、連絡先を把握したく、仕事先を尋ねた。 | 結果 その後、問題なし。解決。 |

| | |
|--|--|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：保護者（連絡帳にて） |
| 内容 子供が帰宅後にお漏らしをしたが、ズボンしか履いていなかった。確認してほしい。 | 対応 確認忘れをお詫びした。確認忘れの無いよう、担任同志で話し合った。 |
| 背景 降園前のトイレの時に、紙パンツも用意していたが、自分でやりたがる子供で、自分でズボンを履いてしまい、見過ごした。 | 結果 その後、問題なし。解決。 |

いずみ第二保育園

| | |
|---|---|
| 平成 28 年 4 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 子供が噛みつかれたが、噛みついた側の親には伝えているのか。伝えるべきだ。また、噛みつかれないようにしっかり見てほしい。 | 対応 噛みつきについては、全面的に園が反省すべき事なので、相手には伝えていない旨をお話しした。クラスの保育士全員でお詫びした。噛みつきが起きやすい状況での、保育士の配置など話し合った。 |
| 背景 前年度から噛みつかれることが多くあった。今年度もすぐに噛みつかれてしまった。 | 結果 当初は納得いただけないようだったが、その後起きていないので安心した模様。一応解決。 |

| | |
|---|---|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：保護者（電話にて） |
| 内容 休んだ翌日、保育士から父親に、休む時は必ず連絡がほしいと言われ、謝った。母親に話したところ、休みは伝えたとの事で、不満の様子であった。 | 対応 園側でしっかり確認しないまま伝えたことを丁寧にお詫びした。こちらに誤りがあるかもしれないので、失礼にならないようにしなければならないと話し合った。 |
| 背景 前日、電話連絡を受けた保育士側が伝達を忘れたのかもしれない。 | 結果 解決。 |

いずみ第三保育園

| | |
|---|---|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 子供の胸のあたりに傷がある。どうしてか。 | 対応 園に来ていただき、確認し、その時の様子をお話して丁寧にお詫びした。 |
| 背景 外国人なので子供同士で言葉が分からず、玩具の取り合いでトラブルが絶えない。両親は言葉が通じないときは祖母を通して園に連絡してくる。 | 結果 理解していただき、解決。 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 保護者が通用門の扉のビスでひっかけ傷を負った。子供には危険なので、何とかしてほしい。 | 対応 ビスにはカバーを付けた。対応した事を伝え、納得いただいた。 |
| 背景 門扉のビスの端が 5 ミリくらい飛び出していて危険であった。 | 結果 解決。 |

| | |
|---|---------------------------------------|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：保護者（口頭で） |
| 内容 他の園児の玩具を取って、噛みつかれた、また翌日に一緒に遊んでいた園児に噛みつかれた。加害者側に伝えているのか。伝えないのは納得できない。噛みつかれた側を隔離するのは納得できない。 | 対応 状況を保護者に伝えた。保護者側の不満は大きく蓄積している様子。 |
| 背景 周りからよく噛みつかれるので、その園児を隔離した。 | 結果 継続。 |

シオンの家

| | |
|---|---|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：御家族（電話にて） |
| 内容 迎えの際、家の門扉をしっかりと閉めてほしい。 | 対応 担当職員がすぐに謝罪した。職員間でも話をする ことを伝えた。 |
| 背景 門扉の鍵がちゃんと掛かっておらず、風にあおら れて壊れた模様。ただし、こちらの職員が掛け忘 れたかは不明。 | 結果 その後は問題ないが、継続。 |

| | |
|--|-----------------------------|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：利用者 |
| 内容 他の利用者が洗濯物を重なったまま畳んでいた ので、声をかけてから直したが、相手が怒って、 頭を叩かれた。 | 対応 ゆっくり話をして、注意していく旨を伝えた。 |
| 背景 軽度認知症の利用者間のトラブルの一つと思わ れる。 | 結果 解決。（注意は継続） |

| | |
|--|--------------------------|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：利用者 |
| 内容 他の利用者から、隣の席の人が気に食わないと言 われて、席を移った。その後涙を流していた | 対応 当人には、話をして慰めた。 |
| 背景 相手の利用者については、他の利用者からも苦情 があった。当人に言ったかは不明。 | 結果 何とか気分を変えてもらい、納得。解決 |

| | |
|--|--------------------|
| 平成 28 年 5 月 | 申立人：本人 |
| 内容 もう 2 度とここへは来ないと言う。 | 対応 職員が話し相手になった。 |
| 背景 利用者同士の口争い。シオンの家のことは好きと 言い、その後も利用している。 | 結果 その後も継続利用。解決。 |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：御家族（連絡帳にて） |
| 内容 利用者家族から、利用日を正確に教えてほしいと の要望。 | 対応 ケアマネと連絡し、正しい利用日を連絡帳にて伝 えた。 |
| 背景 ケアマネとの連絡で手違いがあった。 | 結果 納得いただいた。解決 |

| | |
|--|---|
| 平成 28 年 6 月 | 申立人：利用者 |
| 内容 シオンの家の雰囲気が変わってきた。昔の方が良かった。 | 対応 傾聴ボランティアはお断りし、職員ができるだけお話しするようにした。 |
| 背景 以前に利用していた時から、利用者も職員も少し替わっている。傾聴ボランティアに来てもらったことも気になったらしい。 | 結果 その後不満もなく、解決。 |

※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。