

いずみ保育園

平成 28 年 8 月	申立人：保護者より (連絡帳にて)
内容 降園時には、布パンツでなく紙パンツに替えて欲しい。祖母が迎えに行き、帰ってからパンツを替えようとしたが、ぐずってできなかった。	対応 祖母に直接お詫びした。子供ごとに、紙パンツに替えて帰すかを一覧表にして、誰でもわかるようにした。
背景 担任保育士が別の事をしていて他の保育士が対応したので、交換をしっかりと伝えていなかった。	結果 その後、問題なし。解決。

平成 28 年 8 月	申立人：保護者 (口頭で)
内容 登園時に、クラス主任の態度が悪いと言われた。	対応 保護者にはお詫びした。登園時には、クラス主任以外でも、その時に対応できる保育士が丁寧に対応するように確認しあった。
背景 10 時頃の登園になると、その時間にはクラスでまとまって活動しているので十分に対応ができない場合もあり、軽い会釈位になっていたかもしれない。それが不快感を与えたかもしれない。	結果 その後、問題なし。解決。

いずみ第三保育園

平成 28 年 8 月	申立人：保護者 (連絡帳にて)
内容 子供が顔に傷を作ってきた。どうしてできた傷かわからないので、納得がいかない。また、お迎えの時に友達に強く顔をつねられていた。子供は痛くないと言っていたが、先生たちはちゃんと見てくれているのか。	対応 迎えの時に丁寧にお詫びをした。担任と主任が立ち合い、児童の様子を伝えながら、母親の思いを聴き対応した。普段口数が少ないので、良い機会となった。
背景 以前にも、帰ってくると痣があったり傷があったりしたことがあった。今まで我慢していたのが爆発したようだ。	結果 納得していただき、解決。

シオンの家

平成 28 年 8 月	申立人：利用者本人
内容 食事中に職員に不快を訴えた。食事の時に席を変更してほしいとの事だった。	対応 本人から話を聞き、席の移動を考えるも、他のテーブルも合わないと言ったので、その場はそのまま食事をとってもらい、後、席を変えた。
背景 他の利用者が入れ歯を湯のみで洗うのを見て、それが嫌だった模様。	結果 解決。

平成 28 年 8 月	申立人：御家族（連絡帳にて）
内容 最近帰宅してから「威張っている人がいて嫌になってしまう」と言う。ケアマネからも「デイを嫌がっているようだが、トラブルがあるのか」と聞かれた。	対応 施設長から手紙で現状をお伝えした。ご家族からは感謝の意味の返事をいただいた。 ケアマネからも、当人はシオンが好きのようだ、との連絡があった。
背景 利用者の中にきつい物言いをする人がいて、直接悪く言われなくとも、つらく感じる人が多い。	結果 その後問題なし。解決。

平成 28 年 8 月	申立人：利用者本人
内容 利用中、職員のテーブルまで来て泣き始めた。利用者間でトラブルがあった様子であった。	対応 職員からゆっくり話をしてお詫びした。その後、休憩時間等にも職員も関わるようにして、気持ちをリラックスしてもらった。
背景 利用者の中にきつい物言いをする人がいて、つらく感じてしまう事が多い。以前から近くに行かないように利用者自身も注意していたが、きつく声をかけられてしまって、泣き出した模様。	結果 解決。

平成 28 年 9 月	申立人：御本人
内容 迎えが同じ車だった人から、到着後にうるさいと言われた。	対応 施設長が話を聞き、朝の挨拶で、楽しく過ごしてほしい旨を全員に伝えた。職員も本人と話し、落ち着いた様子であった。
背景 送迎車の中で、にぎやかに盛り上がっていた。週に一度の利用で嬉しくて、また少し耳が遠いこともあり、話声が大きくなった模様。	結果 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。