

いずみ保育園

平成 28 年 12 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 発表会の保護者参観人数の調整は、もう少し早く知らせてほしい。	対応 事情を話してお詫びしたが、結果的にはほぼ希望人数で開催できた。
背景 毎年保護者の参観人数が多すぎて廊下にあふれるくらいであったため、予め希望人数を聞き、それをもとに 1 週間前に家族あたり 2～4 人にしてもらった。	結果 強く希望した人も結果的には来れなくなり、問題はなかった。

いずみ第二保育園

平成 28 年 10 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 降園時に駐車場で子供たちがお菓子のやり取りをしている。良くないことだと園から注意してほしい。	対応 元々保護者間で始まったことであり、親同士で話してほしいと伝えた。子供たちには、保育士から、食べ物の扱いで良いか悪いかを問いかけ、注意を促した。
背景 4 歳児で、同じクラスの子供と家が近いということもあってお菓子をやりとりしていたのを、他の子供も見ている、お菓子をねだる様になった。好意でくれる側に断りづらく、園に相談した。	結果 その後、やり取りはなくなった。解決。

平成 28 年 10 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 迎えの時、子供が友達に叩かれていた。保育士は止めてくれず、自分が止めた。叩いた側には何も言ってくれなかった。叩くような子には、しっかり対応してほしい。	対応 保護者には、気分を害した事をお詫びし、叩いた子供を放っておくことは決してない事を伝えた。また担任がいる昼間には、乱暴がほぼ見られなくなったことも伝えた。
背景 叩いた子供は、その前に乱暴をしていたので、保育士は二人を離し、叩かれていた子供に「やめて、と言っていいんだよ」と言い、叩いた子供には謝らせていた。	結果 その後、親がこれに触れてくることは無くなった。一応解決。

平成 28 年 12 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 子供が額に怪我をして、担任から謝罪があったが、仕方が言い訳がましい。何度も怪我をしており、安心して保育園に預けられない。連絡帳に何の記載もないのはどういふつもりか。	対応 父母と祖母に、園長、主任、担任で謝罪した。
背景 子供が玄関でつまずき、切り傷ができて目が腫れた。玄関の外と中に保育士がいたが、未然には防げなかった。口頭で謝罪するつもりで、連絡帳には記載しなかった。母親に謝罪したが、祖母に、保育料を払っているのだからしっかり見てほしいと言われた。	結果 解決。

いずみ第三保育園

平成 28 年 11 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 友達に顔をひっかかれ、傷を作ってきた。目に当たったらと思うとぞっとする。顔の皮膚は弱いので気を付けてほしい。爪の長さも確認してほしい。とり返しのつかない事故にならないよう、気をつけてほしい。	対応 送迎時に口頭で丁寧にお詫びした。ひっかいた側の保護者にも経緯を話すと、電話で申立側に謝罪してくれた。
背景 1 歳児の時に友達にひっかかれ、眉頭のところにほくろのように傷が残ってしまった。今回は 2 度目となる。	結果 その後連絡なし。解決。

平成 28 年 12 月	申立人：保護者（電話にて）
内容 保育園側から旧国道 1 号に右折で急に出てくる車があった。翌日（発表会の日）も右折で旧国道 1 号に出てくる車があった。職員が交通整理をしていたが、危険なので警備員を雇うべき。行事などの時は左折のみにすべき。配慮が足りない。	対応 苦情の電話には丁寧に謝罪した。 園だよりに送迎時の交通安全について記載して注意を促した。行事の時は、出入りの仕方を検討して行きたい。
背景 夕方は道路が混雑し、迎えと重なった。発表会終了後は、一度に国道に出たため、混雑した。	結果 納得していただき、解決。

シオンの家

平成 28 年 10 月	申立人：ご家族（口頭にて）
内容 お迎えの時間を早くできないか。	対応 電話にて様子を聞くと、ご家族が待たせるのが大変だったらしく、パニックになっていたと言われた。迎えのお時間は了解しているとの事だった。
背景 利用者は認知症・徘徊があり。早く起きていて、長く待たせるのが大変だった。	結果 当人が入所施設へ移ったこともあり、解決。

平成 28 年 10 月	申立人：ご家族（連絡帳にて）
内容 利用者が、私には職員が声をかけてこない、しっかりした人ばかり大事にする、もうシオンの家には行かない、と訴える。	対応 職員から当人へ、皆それぞれ大事にしており、各自にできることをお願いしていると話をすると落ち着いた。ご家族にも、最近の様子などを手紙にて伝えた。
背景 昼休みに、何人かの利用者にお手伝いをお願いするが、この時は当人には声をかけなかった。認知症、被害妄想あり。	結果 解決。

平成 28 年 11 月	申立人：利用者本人（口頭にて）
内容 皆が私に意地悪をする、帰りの車で希望の席に座れなかった、と訴え、車の中で怒り出してしまった。	対応 事情を話すと、当人は怒りながら、自分が悪かった言う。ご家族には、この件をお話した。
背景 当人は足がスムーズに動かないため、乗り降りのしやすい席に座ってもらった。	結果 ご家族からは申し訳ないとの話があった。翌日以降もシオンの家を利用している。納得していただき、解決。

平成 28 年 11 月	申立人：利用者本人（連絡帳にて）
内容 話をするとうるさいと言われる。別の利用者からも睨みつけられる。シオンの家は好きだが、いけないと言われると足が重くなる、との訴え。	対応 今回も話を聞いてお詫びすると、気持ちは落ち着いた様子。
背景 当人から 9 月にも同様の話があった。その際はお詫びして、皆の前で楽しく過ごしてほしいとお話ししたが、うまく解決していなかった模様。	結果 一応、解決。

平成 28 年 11 月	申立人：利用者本人（連絡帳にて）
内容 迎えの時にご家族に、担当職員を指して「昨日この人にぶん殴られた」と言った。	対応 ご家族から事実確認があったが、以前トイレで転んで、それが後を引いているとしか思い当たらないと伝えた。当人は担当職員にはけんか腰で迫るので、職員全員で気を付けている。
背景 その職員は昨日は勤務しておらず、そのような事実はない。当人は認知症で被害妄想がある。	結果 時折思い出すようだが、平生は平穏に過ごしている。解決。

平成 28 年 12 月	申立人：ケアマネージャーとの連絡
内容 右足に変色有り。シオンの家からケアマネに連絡すると、通所介護計画書にも記載されているように、身体の様子等を毎日入浴時にしっかり観察し、いつ頃か把握してほしいと言われた。	対応 継続して観察する。利用者に少しでも違う様子があればミーティング等で伝え、全員で目を通すノートにも記入するように話し合った。
背景 各職員は変色しているとは感じていたが、全体で話をして把握しておらず、いつごろかはっきりした記録はない。	結果 現状特に問題になっていないが、注意を継続する。

※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。