

いずみ保育園

平成 29 年 1 月	申立人：保護者(電話にて)
内容 園児が登園を嫌がり、出迎えの先生も積極的に受け入れてくれない様子で、不愉快な思いである。	対応 園長が電話で対応。園では友達とよく遊んでいる様子であると伝えた。朝は嫌がっても連れて帰らず保育園に預けるという事をお願いした。
背景 家庭の事情で、送迎は殆ど祖母が行っているが、昼間は祖母が保育できることが多い。この日は仕事があり預けたかった様だが、大暴れしたため連れて帰った。	結果 その後、問題なし。

いずみ第二保育園

平成 29 年 2 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 迎えに来た時、頬が赤く腫れていたが、職員からは何の説明もなかった。	対応 保育園側で把握していなかったことをお詫びした。
背景 クラスではトラブルもなく、職員も当該児童の頬の腫れは確認しておらず、児童からの訴えもなかった。帰宅後に誰々君に叩かれたと言ったとのこと。職員はそれを把握していなかった。話があったのは 2 日後で、頬の赤みも腫れも収まったとの事。	結果 その後、問題なし。解決。

いずみ第三保育園

平成 29 年 3 月	申立人：一般の方（電話にて）
内容 駐車場南側の出口で、一旦停止をせずに出てくる車が多い。何度もぶつかりそうになった。注意してほしい。	対応 苦情を聴き丁寧にお詫びした。 保護者にはメールを出し、張り紙をした。翌日から職員が駐車場出口に立ち、注意を呼び掛けた。
背景 朝の登園時は混雑する。保護者も出勤を急ぎ、慌てている。	結果 その後、問題なし。解決。

平成 29 年 3 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 登園が遅くなっても、おやつは食べさせてほしい。	対応 母親の話を聴き、事情を話したところ、了解してくれた。 職員同士で、保護者への対応を確認した。
背景 登園が 9 時過ぎになる家庭が多いので、8 時 45 分までに登園してほしいと声をかけていた。保育士が〇〇ちゃんおやつ無いよ、と言ったのを聴いて、親の都合で遅くなったのにおやつが食べれないのはかわいそうと怒り気味に言い、市へも連絡した模様。	結果 その後問題なし。解決。

#### シオンの家

平成 29 年 1 月	申立人：一般の人（口頭で）
内容 送迎車の停止位置が、道路側に出すぎている。急ブレーキをかけた拍子に唇を切った。（当人は車の運転中で、写真を撮って行ってしまった）	対応 警察に連絡し、到着後に事情を説明したが、相手は不明で、相手側からは何の連絡もなかった。そのままシオンの家に戻った。
背景 利用者宅が奥にあり、道路に出る際に左右が見づらい。道路に出る前に確認のため停止していた。	結果 相手も分からず、当面は解決。今後とも気を付けて送迎する。

平成 29 年 1 月	申立人：ご家族（連絡帳にて）
内容 トイレのカーテンが短く、足元が少し見えるのが嫌と言っている。トイレを我慢しているのではないか。	対応 施設長からご家族へ手書きで、安全のためであること、声掛けも頻繁に行っていること等、状況を説明した。
背景 失禁があったため、パッドを吸収量の多いものにしたらと伝えたところ、申し出があった。足元が見えるようにしてあるのは安全のためである。 （床上 15cm に設定、施錠もできる）	結果 ご家族からは、配慮を感謝する旨返事あり。解決。

平成 29 年 2 月	申立人：ケアマネージャー（電話にて）
内容 シオンの家での入浴状況の問い合わせ。洗体介護の状況など。1 年以上前に救急車で運ばれたとき、家族が顎の下が垢だらけと感じ、病院からは鼠径部が菌だらけと言われた、との事。	対応 ケアマネに連絡すると、特に家族に連絡することはないとの事。洗体には今以上に気を付けることを申しあわせた。
背景 特別に気づくことはなかった。	結果 注意することを継続中。

平成 29 年 2 月	申立人：利用者（口頭で）
内容 ある利用者の前を通ろうとしたら、杖で邪魔された。挨拶も一番にしないと怒鳴られ、悪く言われ辛い。	対応 その都度、その利用者に注意し、楽しく過ごすように伝えている。 当人には、話を聴き、申し訳なかったと伝えた。
背景 その利用者は言葉がきつく、他利用者からも訴えが多い。	結果 状況は好転していないが、二人とも利用を続けている。ケアマネにも伝えた。

平成 29 年 3 月	申立人：ケアマネージャー（電話にて）
内容 利用者が「威張る人が居る、大きな声を出す人が居る」と言っている。元気もなく、対処できないか。	対応 本人にもご家族にも、嫌な思いをさせて申し訳なかったと謝罪した。席もうまく誘導していく。
背景 座る席にも文句を言われ、来るのが嫌になった、など愚痴をこぼすのが習慣化。	結果 様子見。今のところ問題はない模様。

平成 29 年 3 月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 当人の手術後の受診の件で事情を聴こうとして電話した時に、「もうデイを変える」という声が聞こえた。	対応 今後の受診予定は聞き、ケアマネにも連絡した。ケアマネからフォローしておくとの事であった。
背景 ペースメーカー埋め込み手術後に膿が出ていて、今後の受診の事情を聴こうとケアマネに連絡したところ、直接家族に聞いてほしいとの事だったため電話をした。	結果 今後は家族に直接電話せず、ケアマネ経由で連絡することとした。

※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。