

いずみ保育園

平成 29 年 9 月	申立人：保護者より（連絡帳にて）
内容 ドロンコ遊びをするときは、汚れても良い衣服を用意するので、それに着替えさせてからやってほしい。	対応 衣服が汚れたことをお詫びし、要望通り汚れても良い衣服を預かって、ドロンコ遊びの時は着替えする事とした。
背景 砂場に水を撒いて素足で遊んだが、活発な園児で服が汚れたことから上記の要望があった。	結果 解決。

いずみ第二保育園

平成 29 年 7 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 お迎えの人と時間が変更したことを事前に連絡したのに、伝わっていなかった。職員間でしっかり連絡してほしい。	対応 保育園側の連絡不足を謝罪した。連絡の徹底を図る。また対応する職員を固定化し、不行き届きが無いようにした。
背景 当該児童は二人姉妹で、それぞれ別の迎えになることがある。誰がどの児童を迎えに来るかを予め連絡しておいたのに、クラスに伝わってなかった。「連絡を聴いていません」と言われ、気分を害したとの事。	結果 その後同様の事は起きていないが、別件もあり関係はややギクシャクしている。

平成 29 年 7 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 保健便りに、ホクナリンテープ（咳止め）も薬なので使用してくる日は投薬票に記入するように記されているが、慢性的な喘息だと伝えてあっても毎日投薬票を出さなければいけないのか。	対応 看護師、主任、保護者と面談。伝え方が親切でなかったことをお詫びし、改めてホクナリンテープも薬として慎重に扱わねばならないことを説明し、理解と協力をお願いした。
背景 ホクナリンテープを貼って登園する園児が多く、その把握がされていなかった。プールの後で床に落ちていることもあり、看護師から保健便りで発信してもらった。	結果 翌日よりテープを貼らずに登園。母親から、就寝時のみ貼れば、日中は貼らなくても大丈夫との事であった。

平成 29 年 9 月	申立人：保護者（苦情受付箱に匿名で）
<p>内容</p> <p>仕事が休みの日に登園した時、保育士から嫌な顔をされ、目を合わせてもらえなかった。休みの日にはできるだけ休ませるようにしているが、子供が居てはできない用事もあり、近くに協力してもらえ家族もいないので、理解してもらいたい。紙面にて保育園の方針を教えてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>園だよりにて、不快な思いをさせて申し訳ないとお詫びした。職員全体で話し合い確認した。園の方針は、◎子供にとって家族と過ごす時間は大切に休みの日にはできるだけ一緒に過ごしてほしい。◎お休みの日でも、希望があれば申し出てほしい。緊急時に備え、連絡先を教えてほしい。◎希望保育や年末年始は、状況により相談させていただくこともある。ご理解ご協力をお願いする。</p>
背景	<p>結果</p> <p>返事はなく、その後苦情は無し。</p>

#### いずみ第三保育園

平成 29 年 7 月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>ホクナリンテープを貼付中、なぜプールに入れな いか、納得いく説明をしてほしい。はがれやすい からダメならば、はがれにくくする対策を取れば よいのでは。納得できない。</p>	<p>対応</p> <p>看護師が説明不足を謝罪し、丁寧に説明した。後 日全児童にプールについての手紙を配布した。</p>
<p>背景</p> <p>ホクナリンテープは医師処方薬なので、今年度 より投薬票の依頼をしている。それに伴いプール にも入れない。</p>	<p>結果</p> <p>納得していただいた。解決。</p>

#### シオンの家

平成 29 年 8 月	申立人：ケアマネ（電話にて）
<p>内容</p> <p>ある利用者が、他の利用者から「シオンに来なく てよい」と言われた。またデイの仲間と馴染めて いないのではないか、ターゲットになっていない か、との問いあわせ。</p>	<p>対応</p> <p>ケアマネに、気を付けて見て行くことを伝え、家 族からも話を聞いた。 別件で、シャワーではなく湯船につかりたいのと の希望ありとの事。</p>
<p>背景</p> <p>どの利用者がそのような言ったのかは不明。デイ での様子ではそのような様子は見られていない。</p>	<p>結果</p> <p>その後様子を見ているが、特にデイを拒否するこ とはなく利用している。本人の話を聴きながら様 子を見て行く。</p>

平成 29 年 9 月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 何度も身体状況を聞かれ、その度に説明している。職員間の連絡をしっかりとってほしい。	対応 謝罪して十分気を付けて行くことを伝えた。後日職員間で共通理解するよう話しあった。
背景 頭部にコブができており、家族から話を聞いていたが、何度も別の職員が聞いてしまっていた。	結果 その後問題なし。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。