

いずみ第二保育園

平成 30 年 8 月	申立人：保護者（連絡帳で）
内容 ちびっこフェスティバルで園児全員が上半身裸になって水遊びや泥んこ遊びをしていたり、それを写真に撮ったりしていたのは、保育園の常識の範囲なのか。保育園の方針を聞かせてほしい。	対応 園の方針をお話しました。
背景 幼児期は、上半身裸でペイントしたり、水遊びや泥んこ遊びをすることで、開放感や体を動かす楽しさを味わってほしいと考えている。年に一度だけの経験をご理解いただきたい。	結果 園の方針を聞いて、自分の意見も伝えられて良かったとのことで、了承された。

いずみ第三保育園

平成 30 年 7 月	申立人：保護者（文書で）
内容 子供がフェンスに登り、門の鍵を開けて出て行く現場を見た。非常に危険で、周りにも迷惑。降園時は手をつないで帰るよう徹底してほしい。	対応 以前から、降園時には子供をよく見ていてほしい旨をお願いしてきているが、再度メール配信と園だよりで注意を呼び掛けた。 気が付いた人は、よその子供でも注意するようにとお知らせした。
背景 親は、園の敷地内だから大丈夫と思って子供から目を離して話に気を取られ、子供の行動を見ていないことがある。	結果 その後、連絡なし。

平成 30 年 7 月	申立人：地域自治会（口頭で）
内容 台風などで風の強い日は、資源回収のためのアルミ缶袋の口を縛り、飛ばないようにしてほしい。休日の場合は園の周辺も点検してほしい。	対応 自治会長をはじめ、ご近所に謝罪した。 アルミ缶の袋を飛ばないようにすることを徹底する。
背景 台風対策で園内外の整備はしたが、アルミ缶袋の口は開いたままだった。 風で飛び出し周辺に散乱して、ご近所の方が片付けてくださった。	結果 その後解決。

平成 30 年 9 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 保育者の対応について園に不信感を抱いた。どうしていいかわからない。	対応 職員会で取り上げ、話し合った。まず相手の話を聞こうということになったり、主任が話を聞いた。
背景 小 4 の兄、2 歳児、1 歳児の 3 人の母親。 2 歳、1 歳の園児の早朝保育・居残り保育を利用している。 2 歳児の歯科通院の日、17 時頃に 2 歳児だけを連れて帰り、1 歳児は父親が 18 時に迎えに来ることになっていたが、そのことを 1 歳児担任は聞いておらず、1 歳児も一緒に降園するようお願いをしたところ、「3 人も一緒に病院に行かねばならぬのか」と不満を言われた。 更に、日ごろの送迎の時間のことを言ったところ、強く不満を示された。	結果 その後連絡なし。

平成 30 年 9 月	申立人：保護者（口頭で）
内容 土曜保育を利用したら、平日の母親の休日にお休みしてほしいと言われた。土曜保育を利用したら代替えとして休むことは決まりなのか。	対応 保護者の都合もあるので、家庭保育が可能な時は是非親子ふれあいの機会をお持ちくださいと伝えた。
背景 1 歳児で、週 6 日の通園は身体的にも精神的にも負担が大きいので、平日休みのある方はその日をふれあいの日にしてあげてほしいと、園のしおりにも記載している。	結果 その後連絡なし。解決。

#### シオンの家

平成 30 年 9 月	申立人：ご家族（電話で）
内容 利用者の御主人より、いつも 8 時 10 分頃に迎えに来るので外で待っていた、来るのが 8 時 50 分では遅い、と言われた。	対応 事前に伝えなかったことをお詫びして、曜日により、迎えの時間が変わることを伝えた。 納得してくださりその後問題なし。
背景 利用の曜日が変わったため迎えの時間が変わったことを、事前に連絡しなかった。	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。