

いずみ保育園

平成 31 年 1 月 (発生は 30 年 12 月末)	申立人：保護者 (連絡帳にて)
<p>内容</p> <p>児童の友達とのトラブルで、本人は「やっていないと言っても聞いてもらえず、おやつも食べられなかった」という。本当はどうなのか、確認してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>翌日、迎えの時に保護者と話し、前日に伝えなかったことをお詫びした。また、おやつの件もお詫びした。</p>
<p>背景</p> <p>本人が友達と遊んでいる際にトラブルが発生し、保育士が諭したところ怒り出した。おやつも自分から「いらぬ」と言って食べなかった。担任がその日のうちに保護者に伝えなかったため、誤解を生じたようだ。</p>	<p>結果</p> <p>納得していただいた。</p>

平成 31 年 2 月	申立人：保護者 (連絡帳にて)
<p>内容</p> <p>作品展のお知らせの中に、「0 歳児のお子様は参加が難しい場合は当日おいで下さらなくても結構です」との記載があった。行くつもりでいたが残念だった。</p>	<p>対応</p> <p>不快な思いをさせたことをお詫びした。また、文章を「小さいお子様なので無理のないように」という意味を誤解しないよう修正した。</p>
<p>背景</p> <p>園側としては、参加の確認をしてあり、駐車場の確保もしてあったため、参加されると思っていた。園からのお知らせの文章を、おいでにならなくて結構です、と誤解したようだ。</p>	<p>結果：</p> <p>納得いただき、作品展当日もご家族で参加していただいた。</p>

平成 31 年 3 月	申立人：ご家族 (口頭で)
<p>内容</p> <p>駐車場に釘のようなものが落ちていた。隣の境の塀の板から抜け落ちたようである。子供は何でも拾うので危険。気を付けてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>気付いていただいたことにお礼を言い、とりあえず緩んだ釘を外して、しっかりと止めた。その後もできるだけ確認するようにした。</p>
<p>背景</p> <p>駐車場と隣地との境に、隣地に排ガスが入らないように簡易的な塀が設置してある。傷んだ部分もあり、その釘が落ちていたのを、拾って持ってきていただいた。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

平成 31 年 2 月	申立人：保護者（市役所へ申立）
<p>内容</p> <p>市役所幼稚園保育園課より連絡。未満児の母親より、下痢症状も治まり園医が保育園に行つて良いと言っているのに、保育園で預かってもらえず、仕事に行けず困っている、との苦情の電話があったとのこと。</p>	<p>対応</p> <p>看護師から幼稚園保育園課に事情を説明し、ご理解をいただいた。保護者側は匿名希望だったため、市の担当者から保護者に説明して頂くようお願いした。</p>
<p>背景</p> <p>ノロウイルス、ロタウイルスなどによる伝染性の強い下痢が流行っていたため、園内での感染を避けるため、下痢症状のあった児童は普通便が確認できるまで家庭保育をお願いしたい旨を、園内掲示でお願いしていた期間であった。</p> <p>下痢便が治まりつつあると言つて登園した児童のクラスに翌日下痢の児童が発生した事があり、期間を限定してお願いしていた。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

平成 31 年 3 月	申立人：保護者（連絡帳および電話にて）
<p>内容</p> <p>（普段は祖父母の送迎が多く、当日もそうであったため、帰宅後に母親からの確認の電話）</p> <p>帰りの車の中で、祖母が子供の首筋に傷を見つけた。降園時には担当保育士から何の連絡もなかった。家に帰つて確認すると、腕にも青あざがあった。傷になったことは仕方がないが、連絡がほしかった。</p>	<p>対応</p> <p>保護者には、傷に気付かずに帰したことをお詫びした。</p>
<p>背景</p> <p>児童が日中に机の脚のキャスターで遊んでおり、保育士が椅子を引いた際に机があごにぶつかった。すぐに傷を確認したが、怪我の跡もなく痛がる様子もなかったため、首筋の傷には気が付かなかった。腕の青あざはいつできたか確認できない。</p>	<p>結果</p> <p>その後連絡なし。解決。</p>

シオンの家

平成 31 年 1 月	申立人：ご家族（電話にて）
<p>内容</p> <p>シオンの家の料金について、利用者本人には言わないでほしい。</p>	<p>対応</p> <p>ご家族に、迷惑をかけた事をお詫びした。料金の事は本人には伝えないことを、職員間で確認した。</p>
<p>背景</p> <p>要介護度が今回の申請で下がり、利用料が低くなった。職員からその差額を持ってきてほしいと言われたと、利用者本人が家族に伝えた。本人は被害妄想が強く、頑固になってしまっている。職員にはそのようなことを伝えた者はいない。</p>	<p>結果</p> <p>その後、問題なく利用が続いている。解決。</p>

※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。