

いずみ保育園

令和2年10月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>友達に噛まれたという事だったが、その時の状況を説明して欲しい。また、噛む癖のある子は今後心配だ。</p>	<p>対応</p> <p>再度謝罪をして、詳しい状況を説明すると共に、1歳児では言葉で気持ちを表せないときに噛みつくことがあることを説明した。今後も様子を見ていくと伝えた。</p>
<p>背景</p> <p>階段を登っている際に、本児の隣にいた園児が、待っていた本児の左腕に噛みついた。近くに保育士もいたが、他の児童の対応をしていて、止めることができなかった。迎えの時に謝罪したが、その時の状況を詳しく説明できず、今回の要望となった。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

令和2年12月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>1歳児と2歳児を預ける保護者より。1歳児クラスの朝の準備をしていた時に、2歳児の兄に妹のタオルを室内のタオル掛けに掛けることを頼んだところ、兄の担任より、「他のクラスには入れませんよ」と注意された。妹の担任からは、いつも「お手伝い偉いね」と褒められるのに、どうして言う事が違うのか、妹の部屋には入ってはいけないのか。</p>	<p>対応</p> <p>職員によって対応が異なってしまったことで、保護者にも園児にも嫌な思いをさせてしまったこととお詫びした。</p> <p>職員会議で話し合った。問題は部屋に入って良いか悪いかではなく、隣のクラスの担任同志でよく伝え合い、情報交換し、状況を認識しておくのが大切という事である。状況によってはその都度職員間で検討して行くこととした。</p>
<p>背景</p> <p>上のクラスの児童は埃や塵を持ち込むことが多いので、他のクラスの部屋には入らないように呼び掛けていて、全体的に習慣づいていた。</p> <p>兄の担任が、以前にも他の部屋に入るのを見かけたので、約束だから、と注意した。妹の担任は今回該当するとは思わなかった。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第三保育園

令和2年10月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場の白線を引き直して欲しい。	対応 白線を引き直した。
背景 駐車場の白線が消えかかっており、駐車しにくい。	結果 解決。

令和2年10月	申立人：ご家族（口頭で）
内容 個人情報に記載された裏紙を遊びに使わないで欲しい。情報が洩れるのでは、と心配になる。	対応 今後は裏紙を子供の遊びには使わないようにした。
背景 以前にも同じような苦情の申し立てがあった。職員の名前が入った裏紙を、子どもの遊び用と事務用に分別していたが、混在してしまった。	結果 解決。

シオンの家

令和2年12月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 ケアマネより、担当の利用者の経費が限度額を超過しているのに、さらに新型コロナウイルス感染症に伴う臨時的報酬（2区分上）を算定するのですか、と指摘を受けた。	対応 利用者家族より同意書を頂いていた事も伝えましたが、超過しているのにさらに算定するのかわい、施設内で相談した。 ケアマネからの計画が優先されることと、報酬を11月はいただかないこととした（対象利用者のみ）。 （元の超過は64単位、報酬が付くと256単位）
背景 厚労省より令和2年6月に新型コロナウイルス感染防止策の特例が発出された。実際のサービス利用時間に対し、2区分上の利用時間が最大月4回まで算定できる制度である。限度額を超過して自費が出る利用者もいることを踏まえて躊躇していたが、周りの施設の動向を見て、またコロナウイルスの終息がいつになるかも考え、10月より2区分上の報酬をいただくことにして、ご家族にも同意書をいただいた。	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。