

いずみ保育園

令和3年2月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 今年度は0～2歳児が行事に参加できず、特に感染しやすいわけではないのに悲しい。動画配信やDVD販売など他の方法も考えて欲しい。	対応 行事の縮小が続いたことを謝罪し、状況をお話した。保育の見直しや行事への参加見直しについては、保護者に丁寧に伝えて行く必要を感じた。
背景 今年は新型コロナ感染症対策として密を避けるため、小さな子供は参加を見合わせた。特に兄弟がいる子供は残念だったようだ。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和3年2月	申立人：保護者（電話にて）
内容 給食担当の職員が、頻繁に夜の飲食に出かけている事をSNSに掲載している。保育園では承知しているのか。新型コロナ禍の中で、給食担任の職員がそのような軽はずみな行動をとっているのは、怒りを覚える。	対応 園長、主任、副主任、給食職員を含め、話し合いの場を設け、そのような行動を慎むよう促した。保護者向けにも、便りを作り報告した。
背景 親しい飲食店を助けることを目的として、人の少ない時間帯を選んで行っていたとの事。	結果 本人は深く反省し、また保護者からはその後連絡はない。解決。

いずみ第三保育園

令和3年1月	申立人：市役所より
内容 新型コロナ禍で、行事（作品展）は開催するのか。	対応 作品展については職員間で再検討し、全保護者宛てに文書を配布した。
背景 感染症の拡大防止のため、中止したり制限したりを、状況を踏まえて職員間で検討してきた。今年度の作品展は、時間短縮や人数制限、規模縮小での準備を進めていた。	結果 作品展は規模を縮小して開催した。保護者からの感想は全て良好なものだった。解決。

令和3年2月	申立人：保護者（電話にて）
内容 職員のマスク装着について、きちんと装着している職員もいれば、そうでない職員もいる。対応はどうなっているのか。	対応 意見をしっかり聞き、職員のマスク装着が徹底していなかったこととお詫びした。再度職員間で周知した。
背景 職員のマスク装着は全員に周知していたが、現状では時々あごのところまで下げている職員もいた。	結果 その後、連絡なし。解決。

令和3年3月	申立人：ご家族（口頭で）
内容 個人面談時に、誕生会の動画を撮って欲しいと要望したが、取ってもらえなかった。楽しみにしていたのに残念。どうしてなのか。	対応 要望にも関わらず、実現できなかったことを丁寧に謝罪した。
背景 今年はコロナウイルスで、行事が思うようにできない。その対策として子供の様子を録画して保護者に観ていただくのはどうか、との提案があった。試しに行ったが、一回のみとなった。	結果 その後、連絡なし。解決。

#### シオンの家

令和3年2月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 利用者がデイサービスで言われた事に不満を持ち、デイを休んでいる。口の体操で大きな声を出せとのことだったのに、「そんな大きな声で笑って」と言われ、大声で笑ってはいけないのか、と怒っている。	対応 本人に謝罪した。
背景 感染症の拡大防止のため大きな声を出してはいけないとされているが、高齢者の施設という事もあって口腔ケアに力を入れており、時に大きな声を出してもらっている。大きな声で笑ったことをとがめられたと思い込んで怒っていた。ケアマネを通じ、苦情として上がってきた。	結果 その後、利用してくれている。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。