

いずみ保育園

令和3年4月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 新入園児の慣らし保育で、保育時間が短くて困っている。慣らし保育の期間を切り上げて、早く通常保育にしてほしい。	対応 慣らし保育の期間に対応していただいていることに感謝を伝え、できるだけ希望時間に合わせる事や、今後の慣らしプランについてお話しした。
背景 両親の仕事は4月から通常勤務なので、慣らし保育の短時間の保育への対応が大変のよう。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和3年4月	申立人：保護者（口頭で）
内容 園の門扉が開いたままになっていたり、上部バーがロックされていなかったりすることがある。気を付けてほしい。	対応 門扉や各クラスに張り紙をし、各家庭にはメールを配信して、注意喚起を行った。職員にも、気づいたらすぐに閉めるよう徹底した。
背景 出入りが立て込んだりすると、互いに気を使い、門扉を開けたままにしたりロックせずにおいたりすることがある。特に新入園児の保護者は開け閉めに慣れておらず、放置されることがあった。	結果 対応継続中。

令和3年6月	申立人：保護者（口頭で）
内容 病気明けの児童の保育園での様子を聞いたところ、「日中殆ど咳は出なかった」と言う保育士と、「咳がひどかった」と言う保育士がいた。どちらを信じてよいのか分からない。	対応 保護者に謝罪して、今後は話し合ったことをメモして情報を正しく共有することを伝えた。
背景 クラス内で日中の様子を話し合い、咳がひどく出ていたことを伝える旨を確認したが、その通りに伝えられなかった。担任どうしの確認が足りなかった。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和3年4月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場の出入り方向を間違えないでほしい。	対応 言葉だけでは伝わらないことが多いので、進入禁止の立札を立てた。
背景 駐車場の出入りは方向が決められているが、新入園児の保護者に周知されていないことが多い。この日も逆方向から入ってきた保護者の車が他の車と接触した。	結果 その後、トラブル無し。

令和3年5月	申立人：保護者（電話にて）
内容 子供が怪我（骨折）をした。園長の謝罪の仕方が不満。	対応 園長が再度謝罪した。
背景 遊戯室の滑り台で遊んでいた際にバランスを崩し、左腕を打った。かかりつけ医に受診したが、後刻、外科医の診断の結果、骨折していた事が分かった。職員と園長が謝罪した。	結果 その後、連絡なし。

令和3年6月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場で、立ち話をしている保護者がいる。やめてほしい。	対応 園便りやメールにて、注意を呼び掛けている。
背景 お迎え後は速やかに帰る事、駐車場で保護者同士の話をしないことは、繰り返し伝えている。	結果 その後、連絡なし。

シオンの家

令和3年4月	申立人：ご家族（文書にて）
内容 夕方にサービス提供時間が短くなると辛い。今まで通りに営業してほしい。	対応 送りの際に順番を工夫し、時間を調節することをご家族に伝えた。
背景 7月より施設の営業時間が短くなり、サービス提供も変更かつ少し短くなった。変更にあたりアンケートを取った。家族に協力してもらっているが、送りが早まるのは賛同できないとの事。	結果 ご家族より、別の施設に移るとの連絡あり。

令和3年4月	申立人：ご家族（文書にて）
内容 サービス提供時間が変わると、帰りの時間が変わり、迎えができなくなる。今まで通りの時間で送ってほしい。	対応 7月からは一番遅い送りにして、都合が付くように調節すると伝えた。
背景 6月までは17時頃に家に着くように調節しているため仕事を抜けて迎えをしてくれているが、変わってしまうと迎え入れができず困るとの事。	結果 7月からご家族も協力してくれて、提示した時間に迎え入れてくれるとの事。解決。

令和3年4月	申立人：ご家族（文書にて）
内容 朝の迎えは早まっても良いが、帰宅時間は早まると間に合わなくなってしまふ。今まで通りの送迎をしてほしい。	対応 都合の悪い日は、送りの際にできるだけ他を先に回り、最後にすると伝えた。
背景 サービス提供時間の変更で、帰宅が早まると困るとの相談。	結果 解決。

令和3年4月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 ケアマネより、本人が嫌がる車や座席に乗せないでほしいとのこと。	対応 ご家族との連絡がなかなか取れなかったが、ケアマネと連絡して、希望する車で迎えると伝えた。
背景 情緒不安定になりやすい利用者で、帰宅中に急にパニックになり、車中でシートベルトを外し座席から降りてしまった。また別の日、車に乗せようと案内すると、玄関で大声を出して座り込んでしまった。	結果 その後、利用を再開。但し、火曜日・金曜日の利用が火曜日のみとなった。

令和3年6月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 傷口にフィルムを貼らないでほしい。肌が弱いため、移乗もあまりしないでほしい。	対応 次の利用日の入浴時にフィルムをはがし、傷口を洗い、浴後にガーゼで保護した。
背景 利用者の入浴時、車いすから移す時に右足に傷を作ってしまった為、保護のためフィルムを貼った。ご家族へは送りの時に謝罪した。ケアマネが訪問看護に問い合わせたところ、フィルムをはがす際に周りの皮膚もはがれてしまうため、ガーゼ保護をしてほしいと言われたとの事。	結果 傷は少しずつ良くなっている。解決。

令和3年6月	申立人：ケアマネ（電話にて）
内容 体験利用した。本人がとても気に入って利用を考えたが、食前のお祈りだけは納得できず、利用は無くなった。	対応 職員間で話し合い、今まで食前の祈りで断られたことが2回あったとの事で、昼食前の祈りをやめる事とした。食前の祈りをやめたことについて、今までの利用者からも疑問は上がっていない。
背景 本人が他の宗教に入っていたため。	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。