

いずみ保育園

令和3年11月	申立人：保護者（口頭および連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>子供達が感染症対策を頑張っている我慢しているので、行事を感染状況ステージに合ったやり方で行い、通常の生活に戻す方向で対策を考えて欲しい。今後0・1・2歳児の行事は見直すとの事だが、今後も参加できないと言うのは納得できない。</p>	<p>対応</p> <p>まだ感染症対策を緩められない事をお話した。大きな行事には参加できないが、その分、日々の保育と子供との関りを大切にするように努めていることをお伝えした。</p>
<p>背景</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策で、0・1・2歳児は発表会が中止となった。感染症が全国的に落ち着いているので（11月時点）、ステージに合せていないのではないかと思われ、行事に参加できない事への説明を求められた。</p>	<p>結果</p> <p>日々の充実ぶりを伝えてほしいとの事であった。できるだけ希望に沿う旨をお伝えした。</p> <p>解決。</p>

令和3年11月	申立人：保護者（市役所へ申立）
<p>内容</p> <p>園行事が感染症対策で中止・縮小されている。ステージに合わせた対応をしてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>今までの取り組みを、写真掲示に加えて、保護者にも分かりやすい様な掲示方法や説明などを行う。</p>
<p>背景</p> <p>感染症対策で行事の中止・縮小を行っている。その中で、0・1・2歳児の行事の参加について検討していた。行事に参加しない分、保育内容を充実させようとして模索しているところだが、保護者側には伝わっていなかった模様。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和3年11月	申立人：保護者（ご意見箱にて）
<p>内容</p> <p>0・1・2歳児の発表会が中止との事であるが、理由をもう少し詳しく教えて欲しい。子供達の園での様子が分かる機会が無くなって寂しい。動画の配信や、別の機会を設けるなどをして、子供たちの様子を見られるようにしてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>0・1・2歳児の行事参加は、発達に見合っているかを考えるとやはり無理があるとの判断があった（2歳児は検討中）。行事の都度、お便り等で参加しない事の意義を知らせていく。日頃の保育の中で子供たちがどのような生活をしているかを、掲示や動画配信等で伝えていく。</p>
<p>背景</p> <p>感染症対策により0・1・2歳児の行事への参加が中止された。写真の掲示は各クラスで行っている。動画配信などの活用も検討して、日常の子供たちの動画を掲載していたが、この時期は動画の掲載が途切れてしまっていた。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

令和3年11月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 子供が園から持ち帰った種を鼻に入れてしまい、耳鼻科に時間外で受診して大変な思いをした。今後は持ち帰りはしない。	対応 保護者に謝罪した。園全体で、0～2歳児は拾った自然物の持ち帰りは行わないこととした。
背景 保育中に拾ったオシロイ花の種を、散歩バッグに入れて持ち帰ったところ、帰りの車の中で種を鼻に入れてしまった。	結果 解決。

令和3年12月	申立人：職員の親族
内容 法人内の他の施設で勤務している職員(A)が、適性に関わる検査を勝手に受けさせられ、ショックを受けている。事実関係を調査してほしい。	対応 職員(B)に事実確認を行った。職員(A)の自宅へ園長と主任が訪問し、調査結果を伝えて謝罪した。
背景 他の職員(B)が、自分の親族が検査を受けた際に、職員(A)に検査用のシートを見せて記入を薦めてしまった。職員(A)は正式な検査は受けなかったが、検査を受けさせられたと受け取られた。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和3年11月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 就学時健康診断と芋掘り（園外保育）が同日だが、別の日にできなかったのか？	対応 3家庭が該当した。口頭にて経緯を説明し、謝罪した。
背景 5歳児は10月～11月に就学時健康診断が行われる。同時期に、ひょうたん池の芋掘りの予定も入る。芋掘りは相手もあることで、双方にうまく計画できると良いのだが、なかなか難しい。	結果 その後連絡なし。

令和3年12月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>駐車場の関係で気になることがある。何とかしてほしい。</p> <p>①駐車場で子供を遊ばせないでほしい。</p> <p>②逆走せず一方通行を守ってほしい。</p> <p>③16時頃は駐車場が込み合い、道路が渋滞する。奥から詰めて駐車してほしい。</p> <p>④駐車するときは、周囲を確認してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>ご意見をいただいたことにお礼を伝えた。園便りに掲載したり、子供や保護者に声を掛けたりして、注意を呼び掛けた。</p>
<p>背景</p> <p>駐車場に関する苦情は、今回に限らず頻繁に出される。その都度対応しているが、なかなか改善されない。</p>	<p>結果</p> <p>解決。駐車に対する注意は継続。</p>

シオンの家

令和3年11月	申立人：ご家族（電話にて）
<p>内容</p> <p>利用者が自宅からシオンの家に向かっている。用事で職場を出られないので、保護してほしい。（17時25分頃に連絡）</p>	<p>対応</p> <p>シオンの家は17時30分までしか営業していないので、保護しても自宅まで送ることしかできないと伝えた。それでも良いとの事であったので、すぐに探しに出かけた。</p> <p>幸い、10分ほどで本人を保護でき、18時に職員の車で自宅まで送った。</p>
<p>背景</p> <p>シオンの家から自宅に送った後に、本人が自宅を出てしまった。ドアのセンサーが反応して、ご家族の携帯電話に連絡が入った。利用者本人の携帯電話の位置情報により、シオンの家に向かっていることが分かった。</p>	<p>結果</p> <p>無事に引き渡すことができた。</p> <p>17時30分以降は対応ができない事を伝えた。</p> <p>解決。</p>

令和3年11月	申立人：利用者（口頭で）
内容 職員に、電話をするなど言われた。一週間デイサービスに行くのが辛くなり、不快な気分でした。	対応 会話の一部を解釈されてしまったので、本人が理解できるように何度も初めから説明した。
背景 施設の留守番電話に、名前しか言っていない無言の通話が入っていた。一人暮らしだったので、自宅で倒れているかもしれないと心配し迎えに行ったが、元気だった。本人に聞くと、今日はデイに行くと言ったが電話で伝えたかったが、職員が出なかったとのこと。職員は、無言の電話があると心配するのでデイに行くことを伝える電話はしなくてよいと伝えたが、本人は電話をかけることを拒否されたと解釈し、不快な気分になったようだ。	結果 説明の内容が通じて納得された。 解決。

令和3年11月	申立人：利用者（口頭で）
内容 食事の際の透明パーティションに対して、なんで私だけ隠すの？との怒り。	対応 看護師より、食事中の会話を少なくすれば、パーティションはやめても良いのでは、との提案があり、やめることにした。その代わり、テーブル当たりの人数を制限し、席の配置も考慮し、会話も少なくなるようにした。
背景 施設側から、コロナ感染予防のための透明パーティションだと説明しても理解できず。大勢で楽しく食事をしたところ、別々に食事をするような感じになり、不満だったようだ。	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。