

いずみ保育園

令和4年8月	申立人：保護者（意見箱より）
<p>内容</p> <p>昨年度から0歳～2歳児クラスの行事は廃止されたが、その代わりに子供の日々の様子を動画として配信してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>各クラスで子供の日々の様子を撮影し、動画を配信するようにした。</p> <p>園便りにて、要望に沿い対応した事を保護者にお知らせした。</p>
<p>背景</p> <p>保育園のホームページも上のクラスの話が多く、もう少し下のクラスの子供たちの様子を見られると嬉しいとのこと。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和4年9月	申立人：保護者（口頭で）
<p>内容</p> <p>登降園管理システムについて、導入時は登降園の打刻時間のチェックを保護者も行っていたが、最近は入力もれている事がある。保護者とのダブルチェックを徹底してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>送迎が混みあった場合、後からまとめて処理することもあるが、実際の出欠を確認しないまま打刻のみを行う事はないことを保護者に伝え、園便りにも対応を記した。また担任の目視による出席人数確認、欠席連絡の有無などをチェックするための「出欠確認表」を作成し、9月から記録として残すようにした。</p>
<p>背景</p> <p>牧之原市の保育園バス置き去り事故を受けて、欠席の場合は登降園管理システムへの欠席の入力を再度お願いしていた。</p> <p>登降園時の打刻は、当初は保護者自身がタブレットを操作していたが、感染症対策のため、担任が打刻して保護者にチェックしてもらうようにしていた。送迎が混みあったときは後からまとめて行うこともあった。</p> <p>登降園時の打刻がされていないこともあった。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

いずみ第二保育園

令和4年8月	申立人：保護者（市役所へ申立）
<p>内容</p> <p>市役所より苦情の連絡。 登園時に担任が保育室の入口まで子供を迎えに来てくれなかったり、怪我をしても教えてもらえなかったりする事があった。話し方や対応に波があるのも気になる。</p>	<p>対応</p> <p>職員間でこの問題を周知することでクラス間の対応の差異を減らすこと、部屋の入り口で受け入れをすること等で改善を図った。また担任だけでなく、園全体で保護者との信頼関係を築いていけるよう、積極的に声を掛けていく事を確認した。</p>
<p>背景</p> <p>登園準備の関係で、受け入れ場所が出入口から離れているため、担任の対応が遅れることがあると考えられる。また、送迎時間に居る担任の人数が限られており、対応しきれない場面が有ったり、伝達が不十分であったりしたことも要因かと思われる。</p>	<p>結果</p> <p>その後、連絡なし。</p>

いずみ第三保育園

令和4年9月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>迎えの時、保護者の車が到着した時点ではなく、保護者が保育室の前まで来た時点で子供に声を掛けてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>対応の仕方について謝罪した。 本児に限らず全員に対して丁寧に引き渡しを行う事を伝えた。職員間においても共通理解をした。</p>
<p>背景</p> <p>迎えに行った際、子供がすぐ靴を履き、鞆を背負って、今にも走りだしそうな状態で危険を感じた。</p>	<p>結果</p> <p>その後、連絡なし。</p>

シオンの家

令和4年7月	申立人：利用者（口頭で）
<p>内容</p> <p>本人が登所時に、気分を害したと話した。職員から「毎日同じ服を着てくる」と言われたので、もう二度と着てこない、服は捨てた、とのこと。</p>	<p>対応</p> <p>間違えて伝わってしまった事を謝罪した。</p>
<p>背景</p> <p>赤い上着が綺麗だと、着てくる度に職員がほめていたことで、毎利用日に着て来てくれた。職員が「いつも着て来てくれてありがとうございます」と伝えたところ、毎回同じ服ばかり着てくるのを非難されると勘違いされた。</p>	<p>結果</p> <p>納得していただいた。解決。</p>

令和4年8月	申立人：ご家族（口頭で）
<p>内容</p> <p>ふらつきがあると言ったのに、お願いした車と違う車で送られてきた。転倒骨折が怖いので、小さい車で安全に送迎してほしい。</p>	<p>対応</p> <p>送りに行った職員から、家族の方から了承をもらったと伝えたが、納得されない様子だったため、施設長から改めて謝罪の電話を入れた。</p>
<p>背景</p> <p>ショートステイから帰ってくると、足取りが悪くなりふらつきが見られた。転倒してはいけないので、いつものワゴン車ではなく小型車の方で送迎してほしいと言われた。一日は何とかなったが配車が難しく、翌日の朝にご家族に確認したところ、以前と同じ送迎方法でよいと言われ、帰りはワゴン車に乗ってもらった。乗り降りに問題はなかったが、伝えた方法と違うのではないかと他の家族の方に言われた。</p>	<p>結果</p> <p>納得いただいた。解決。</p>

令和4年8月	申立人：ご家族（口頭で）
<p>内容</p> <p>本人が新型コロナウイルスに感染したのは、そちらでうつされたのではないか。</p>	<p>対応</p> <p>他の利用者に体調不良の方は居なかった旨を伝えた。</p> <p>他の利用者の家族に事情を説明した。ケアマネにも連絡した。</p> <p>全利用者に再度、発熱や風邪症状のある時は自宅療養をお願いする手紙を配った。</p>
<p>背景</p> <p>朝、本人に発熱があり咳が出ていたが、ご家族より大丈夫と言われ、デイサービスを利用してもらった。その日の14時30分、本人に震えがあり体温が38.3℃であったため、抗原検査をすると陽性だった。</p>	<p>結果</p> <p>他の利用者にコロナ感染者がいないことは納得していただいた。</p> <p>解決。</p>

令和4年9月	申立人：ご家族（口頭で）
<p>内容</p> <p>本人が朝の検温で発熱していたため、すぐに迎えを頼まれた。元々熱がこもりやすい体質で異常ではないので利用させてほしかった。</p>	<p>対応</p> <p>新型コロナ感染者が出たばかりで慎重になっていたことを伝え、謝罪した。水分摂取に気を付けることを伝えた。</p>
<p>背景</p> <p>血液検査やレントゲン検査では異常は無かった。水分摂取がうまくいかないこともあり、熱がこもりやすくなっている可能性もある。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和4年9月	申立人：ご家族（電話にて）
内容 体調不良だからといって、迎えに行くのは大変。 何度も迎えを頼まれるくらいなら休む。	対応 体調が落ち着いたら利用くださいと伝えた。ケア マネにも伝え、状況について話した。
背景 新型コロナウイルス感染症から回復後に、体調が万全では ない状態で利用を再開した。 手の震えと発熱があった際にお迎えをお願いし たが、帰宅後に、利用しても帰されると迎えに行 くのが大変だから今週いっぱい休むと連絡があ った。	結果 一応解決。

※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。