

いずみ保育園

令和4年10月	申立人：保護者（意見箱より）
内容 園の様子をもっと動画配信してほしい。体操や外遊び、制作、食事、絵本の時間等を、週に1回ぐらい配信してくれると嬉しい。	対応 月2回の配信にご理解をいただき、動画はもちろんとして、個別の連絡帳や送迎時の口頭でお伝えしていきたい旨を園便りで説明した。
背景 現在は月2回の動画配信を行っている。 動画の撮影に集中し過ぎると、子供の表情や小さな変化を見逃さずに対応することが難しくなる。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和4年10月	申立人：保護者（口頭で）
内容 運動会の観覧者の制限が分かりにくい。祖父母の可・不可を統一した方が分かりやすく、子供にとっても差が無くて良いのではないか。	対応 保護者に謝罪と説明を行った。係とリーダーで話し合い、人数のみで制限することにした。
背景 新型コロナウイルス感染症の流行により、計画時には人数制限に加え「いつも保育園に来ている保護者のみ」という制限を設けたが、境界線が曖昧で判断し辛かったためと思われる。	結果 解決。

令和4年11月	申立人：保護者（口頭で）
内容 登園時に幼児用玄関が開いていないことが何度かあったので、鍵を開けておいてほしい。	対応 保護者に謝罪をした。7時30分に出勤する職員が開錠することを周知した。
背景 朝8時までは乳児用玄関のみを使用しており、8時から幼児用玄関を開錠することになっていたが、開錠を忘れていた。	結果 解決。

令和4年11月	申立人：保護者（口頭で）
内容 お迎えの時、駐車場でキックボードに乗っている園児を見た。保護者は立ち話をしている子供を見ていなかった。危険なので注意してほしい。	対応 園便りにて、駐車場内では子供は保護者と手をつなぐこと、キックボードの乗り入れは禁止すること、及び追いかけてこなどで走り回らないことをお願いした。
背景 送迎時のキックボードの使用については特に指示していなかったので持ってきて、保護者の目が離れたときに駐車場で乗っていたのではないかと思われる。	結果 解決。

令和4年12月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 冬の夕方5時以降は大分暗くなり、駐車場の照明が不十分で、入出の際に子供をひかないように気を遣う。ラインも見辛いので、照明とラインの改善を検討してほしい。	対応 すぐに業者に依頼して、照明については4時36分から3か所点灯するように調整し、光量も増やした。ラインの修繕も発注し、その旨を保護者に伝えた。
背景 駐車場の照明の点灯時間が遅くて冬の時間帯に合っておらず、駐車場が暗くなっていた。またラインも消えかけている部分が多かった。	結果 業者発注中。 追記：令和5年1月、ライン修繕完了。

いずみ第三保育園

令和4年11月	申立人：保護者（口頭で）
内容 咳・鼻水など風邪症状の子供がいるのにマスクの着用はしないのか。自分の子供の病気は全て保育園からもらってきた。危機感がない。	対応 保護者の話を傾聴した。マスクの着用は一律には求めないが、体調の悪い子供については個別に声を掛けてマスクの着用を薦めている。
背景 マスクの着用については、一律には求めない指針もあることから、家庭に任せている。3歳児で常にマスクを着用しているのは3名ほど。	結果 その後、連絡なし。

令和4年12月	申立人：保護者（口頭で）
内容 家庭での食事の際、子供が床に落ちたものを「3秒ルールね」と言って拾って食べた。問い質すと、「先生が言っているから」と答えた。そのような指導をしているのか。	対応 床に落ちた物を食べてはならない事を説明し、保育士の軽はずみな言動をお詫びした。
背景 床に落ちたものを食べたり食べさせたりした事はない。 思い当たる事として、餅つき行事の際、保育士が丸めて見せていた餅を落としてしまい、とっさの冗談で「3秒ルール」と言ったことがあった。 （「3秒ルール」は、床に食べ物を落としても3秒以内に拾えば食べても安全というジョーク・迷信）	結果 その後、連絡なし。

令和4年12月	申立人：保護者（口頭で）
内容 駐車場を逆走する車を見かけた。危険なのでルールを守ってほしい。	対応 すぐにメール配信で注意を呼び掛けた。
背景 駐車場は西側から入って南側に出る一方通行になっているが、時々逆走する車を見かける。 祖父母等いつもと違う方のお迎えの時、ルールが周知されていない場合がある。	結果 その後、連絡なし。

シオンの家

令和4年11月	申立人：利用者（口頭で）
内容 利用者本人より、トイレは自分のタイミングで行きたいので、しつこく誘わないでほしい、との話。	対応 意思疎通がうまくいかず、本人の欲求通りにいかなかったことを謝罪した。
背景 本人との意思疎通がうまくできないこともあり、職員が何度も声を掛けていた。	結果 納得いただいた。解決。

令和4年12月	申立人：ご家族（口頭で）
内容 ご家族より、デイサービスでの入浴は肌に良くないので中止してほしい、との話。	対応 デイサービスで、確実に軟膏の塗布をすること、入浴時に洗髪もすることを伝えて、入浴に同意をいただいた。
背景 全身に痒みがあったので、入浴を勧めた。入浴後に軟膏を塗布したりして改善されている。家庭では不十分になりがちな洗髪も行っている。	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。