

いずみ保育園

令和5年4月	申立人：保護者（文書にて）
内容 お世話になった先生が何の報告もなく退職されて残念。せめて挨拶をさせてほしかった。 （同内容2件）	対応 事前の報告が無かったことをお詫びした。今後は年度内にお知らせすることとし、その旨を掲示にて伝えた。
背景 年度末で退職する職員への贈答品のやりとりを控えてもらうために、新年度になってから掲示にてお知らせした。	結果 解決。

令和5年5月	申立人：保護者（電話にて）
内容 園児を預けた後、園児の兄と一緒に玄関から門までのアプローチを歩いていると、小学生の子どもが走ってきてぶつかり、兄が転倒した。後で転倒の際にできた傷に気が付いた。	対応 園内で怪我をさせてしまったことを謝罪した。保護者向けのメールにて、アプローチを通行する際には歩き方に気を付けるように注意喚起した。
背景 当日は小学校の休日で、登園の際に一緒に来る小学生が多く、玄関が混みあっていた。	結果 解決。

いずみ第二保育園

令和5年6月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 保育園で飲ませ忘れた薬を、処方期間外ではあるが飲ませてほしかった。	対応 保護者に電話にて謝罪した。当日朝までの処方であることを確認の上、持参していただければ投薬することを伝えた。降園時にも直接謝罪した。園内では、薬の飲み忘れがないように貼り紙をした。また、飲み忘れに気付いたらすぐに保護者に連絡して対応を決めること等を確認し、職員に周知した。
背景 保育園で、投薬依頼のあった薬を飲ませ忘れてしまった。その後、処方期間外だが飲ませるように依頼され、投薬できるか確認すると保護者に伝えた。翌日朝、保護者が薬を持参されたが、投薬できないことを伝えると不満を訴えられた。	結果 保護者は薬の持参はできなかったため、投薬はしなかった。

いずみ第三保育園

令和5年4月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 降園時に門扉を開けようとした園児が保育士に怒鳴られた。まだ怒鳴られても理解できない年齢ではないか。保育士の対応に怒りと疑問を感じる。	対応 本児のお迎えの際に、対応した保育士が保護者と話をしたが、お互いが徐々に感情的になってしまった模様。その後、ヒヤリハット事例としてメール配信をしたが、保護者は内容が事実と違うとして不信を感じた模様。
背景 園児が一人で駐車場への門扉を開けようとしており、近くに保護者がいなかったため、その場にいた保育士が強めに声を掛けた。	結果 本児はその後数日間欠席。 保護者は市役所幼稚園保育園課へ本件の苦情を申し立てた。

令和5年4月	申立人：市役所幼稚園保育園課より連絡
内容 駐車場の門扉での件について、保育士の対応の仕方や、事実と違うことをメール配信されたことに不信を感じた。	対応 園長と主任が保護者と話をする機会を設け、保護者の思いを傾聴した。メールの件については、事実と異なっていたことを謝罪した。
背景 門扉での件について、対応した保育士が保護者と話をしたが、お互いが感情的になり、中途半端な状況で話が終わっていた。	結果 翌日より本児も登園された。

令和5年4月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 保育士が机に乗っていた子どもの両足を引っ張って降ろそうとしていた。	対応 保護者には謝罪をした。すぐに現場へ行って状況を確認し注意をした。翌日の打ち合わせで職員に周知した。
背景 保育士は子どもの体を掴んで机から降ろそうとしていたが、保護者は危険に感じた模様。	結果 その後、連絡なし。

※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。