

社会福祉法人シオン会 令和7年度 第3四半期（7年10～12月） 苦情解決実績表

いづみ保育園

令和7年11月	申立人：保護者（出欠申請の通信欄にて）
内容 保育園で排便の失敗があり、下着が汚れたまま鞄に入っていた。匂いもあるので、すすいで返してほしい。	対応 保護者へ職員の認識に誤りがあったことを謝罪した。職員の会議で今回の事案について報告し、排便の処理についてもう一度共通理解を図った。
背景 保育園で排便の失敗があった場合、感染症の疑いがあるときは、すすぐずにビニール袋に密閉し、指定の手紙を袋に貼って保護者へ伝えている。今回は感染症の疑いではなく、下着を簡単にすすいで返すべきだったが、職員に認識の誤りがあり、間違った方法で返してしまった。	結果 了承いただいた。

いづみ第二保育園

令和7年10月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 他の子どもが間違えて「遊戯室へ行くよ」と皆に声を掛けたことに対し、先生が誰かに「どうせあの子（本児）が言ったんだよ」と言ったことがショックだったと、子どもが話している。濡れ衣を着せられたと引きずっているようなので、本人に話ををしてほしい。	対応 保護者に家庭での話について詳細を確認した。該当時の様子を伝えると共に、不安な思いをさせてしまったことについて謝罪した。口調や言葉選びを丁寧に行うことを再確認した。
背景 夕方の掃除中に、子ども 10 名ほどが遊戯室へ行ってしまったので、保育者がその子どもたちに話をしたが、該当するような話はしていない。	結果 了承いただいた。

いづみ第三保育園

令和7年10月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 玄関扉を、手や指を挟まないように改善してほしい。	対応 玄関扉の手挟み防止カバー工事を 10 月中に行った。
背景 玄関に給食の展示ケースがある。子どもが覗き込むと、手を玄関扉に添える体勢になり、扉の隙間で手を挟みそうで危険。	結果 了承いただいた。

令和7年12月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 駐車場では子どもと必ず手をつなぐように、再度注意喚起をしてほしい。	対応 話を詳しく聞いた。すぐにメール配信や園だよりで注意喚起をした。翌日は主任が登園時の混み合う時間に駐車場に立って見守った。
背景 駐車場で子どもだけで歩いているところを申立人が轢きそうになった。とても危険である。以前にも同じ状況があった、とのこと。	結果 了承いただいた。

※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。