

## 社会福祉法人ベタニヤホーム各施設における苦情等への対応状況

下記の期間中、口頭によるご意見・ご要望等も含め、各施設の意見箱にお寄せいただいた苦情及び対応結果をご報告いたします。

なお、いずれも「社会福祉法人ベタニヤホーム苦情解決第三者委員会」（令和元年9月19日開催）にて報告を行い、利用者サービスの向上と今後も皆様に安心してご利用いただけるよう、より良い施設運営に向け助言等を受けました。

平成31年2月23日～令和元年9月19日

施設名	苦情等	対応・助言等
母子生活支援施設	1 苦情案件は特になかった。	
菊川 保育園	1 保護者からアレルギー対応措置解除の時期について、園長の対応に不信感を持っているとのご意見を受けた。	<p>【結果】</p> <p>副園長が保護者のそれまでの思いを受け止めたうえで、改めてアレルギー対応措置解除について話しをさせていただき、措置の解除に至った。</p> <p>【委員会の助言】</p> <p>保護者からみて一方的に聞こえた可能性がある。専門職である看護師を関与させる、看護師と副園長で対応する、時間をとって保護者と会話するなどの配慮が大事である。</p>
	2 園児が中耳炎で痛がって泣いたため、2日連続で保護者へお迎えを依頼したところ、帰宅すると痛がることなく過ごすため、1時間程度は様子を見てほしいと保護者から要望を受けた。	<p>【結果】</p> <p>今後も園児の様子を保護者に伝え、その状況から保護者自身に判断していただくこととした。</p>
富士見 保育園	1 苦情案件は特になかった。	

こひつじ 保育園	1	飲酒して迎えに来られた保護者に声をかけ、園として、子どもの安全を最優先していることに理解を求めたが納得されず、規約の有無について確認を求められた。	<p><b>【結果】</b></p> <p>墨田区では規定はなく、当法人も有していないが、子どもの安全を考え、ファミリーサポートを利用する等の検討を保護者で行うこととなった。</p> <p><b>【委員会の助言】</b></p> <p>ファミリーサポートセンターは、急な場合対応できないことがあるので、前もって連絡すると良い。</p> <p>区もしくは法人として規定等一定の基準を設けて子どもの安全を確保した方が良い。</p>
-------------	---	---	---