

## 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、口頭によるものも含め、各施設の意見箱にお寄せいただいた苦情、ご意見・ご要望等とその対応についてご報告いたします。

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2年11月12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て委員からいただいた助言等も併せてご報告いたします。

令和元年9月20日～令和2年9月30日

施設名	苦情等	対応・助言等
母子生活支援施設	<p>1 母親の外出中、施設内で子を保育していた際に、子が家にある牛乳を飲みたいと言ったため、保育していた職員が無断で居室内に立ち入り、子に牛乳を与えた。帰宅時にそのことを母親に伝えたところ、自分のいない時に職員が勝手に部屋に入るのはおかしいという苦情が聞かれた。</p>	<p><b>【結果】</b> 苦情があったその日に対応した職員から謝罪し、今後このようなことがないように気をつける旨を伝えた。また、後日担当職員からも謝罪。職員間では利用者不在時の居室立ち入りについて注意喚起、利用者の同意確認を徹底することで再発防止を促した。母親は施設側からの謝罪を受け入れた。</p> <p><b>【委員会の助言】</b> 今後も日常的に起こり得るが、のどが渇いてしまった場合や特定の飲み物を飲ませなければならない場合など、子どもが小さくなければ職員が入り口までついて行き、居室の中は子どもに取りに行かせることである。</p>
菊川 保育園	<p>1 「クリスマス会の催し中にA君がB君に頭を押さえつけられていた。いじめられているのではないか」という意見がA君の親よりあった。</p>	<p><b>【結果】</b> 子どもたちの間で「見てごらんよ」と言って顔を後ろの保護者席に無理に向けようというやりとりがあったが、クリスマス会を録画したDVDを見るといじめているようにも見えた。</p> <p>保護者には、保育参観や面談を実施することで子どもの様子を見てもらい、そのようなことはないことを確認・理解してもらったが、日常の2人の関わりを考え、行事の中で子どもの並び順を考慮してもよかった。</p>
	<p>2 8月に仕事復帰予定であった育児休業中の保護者より、週2～3回の保育依頼があった。自粛要請期間であったため協力を依頼したところ保護者が区役所に相談した。区より「自粛を強制せず個々のケースで対応してほしい」と要請を受けた。</p>	<p><b>【結果】</b> 当該児については希望どおり保育をすることとなり、保護者も8月から仕事復帰している。</p>

<p>菊川 保育園</p>	<p>3 関係者に新型コロナウイルス感染者があり、7月下旬から2週間ほど休園となった菊川保育園の保護者の会が取りまとめた意見</p>	<p><b>【結果】</b></p> <p>園の一斉メール等で関係者に新型コロナウイルス陽性者が出た場合は、休園となる通知を行っていたため大きな混乱や苦情はなかった。</p> <p>「どうして2週間の休園なのか」や他の施設の対応と比べた質問内容が多くあった。保健所の指示であることの説明や、行事实施の有無だけでなく経過を含めた方向性も伝えていく必要があると感じた。また、素早い対応に感謝するといった声を聞くことができた。また、年長の保護者からは、園での最後の行事に対する親の思いも聞くことができた。</p> <p><b>【委員会の助言】</b></p> <p>連絡事項の通達をメールで通知する時、簡単なものは見てくれるが混みいったものは見ない。LINE等で流すと反応が良い。自分の意見を返せるSNSの方が有効である。スマートフォンへの送信は意見を返しやすい一方、活用の仕方であるが炎上しかねないこともあるため注意が必要。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が広がる中、利用者の生命の安全とどの子にとっても大事な行事とのバランスをどのようにとっていくか。環境を整えなければならない。情報のツールも上手く使っていくのも一つのやり方である。ご意見があった時、説明できる環境を作っていくと良い。</p>
-------------------	--	---

富士見 保育園	1	<p>運動会においてプログラムを縮小し、保護者の参加者も1名とした。1か月前からお知らせしていた中、保護者から参加者を2名にし、ビデオも園で撮影してほしいという要望を受けた。</p>	<p><b>【結果】</b> 密になることを避けるために参加者の人数を制限すること、撮影については園がどの子も平等に撮影することは難しいこと等を説明。保育園もメッセージ性のある行事を実施していくことを伝え理解を得た。</p> <p><b>【委員会の助言】</b> 行事は1回であっても予行練習がある場合もある。密にならないようにするための工夫として、こうした機会を見せてあげるなど考えれば良い。例えば、予行練習でも衣装を着せて実施し、保護者の見る機会をつくることもできる。柔軟に考えると良い。</p> <p>行事を実施する場所、園庭など色々な制約があり難しい。新型コロナウイルスに対しては、職員以外持ち込ませない体制で、職員の健康管理をしっかり徹底する。保育園の場合は、園児はほぼ発症しないケースが多いというデータが出ているが、感染症専門医の指導の下に、職員が子どもからうつされないことや、保護者が密にならないための対策をすれば良い。祖父母には参加を遠慮していただいたり、何回かに分けて行事を実施するなど工夫もできる。しかし満足を得ることは難しい。</p>
こひつじ 保育園	1	<p>ソーシャルディスタンスを確保できる食事コーナーを設けるため、保育室を大きく変更したため健康チェック表を提出する場所が密な状態になってしまった。</p>	<p><b>【結果】</b> 状況を確認したところ、8時30分から9時の時間、密な状態になっていたため、健康チェック表を置く場所を変更した。</p>
こひつじ 保育園	2	<p>朝は1階で子どもの受け入れをしているのに、お迎えはなぜ上階に行かないとまらないのかという意見があった。</p>	<p><b>【結果】</b> お迎え時、早く帰りたいという思いから、少し強い口調の感じであった。子どもは使っていた遊具を片付けることがルールになっているため、それに時間がかかり、保護者を長く待たせてしまった。</p> <p>以後は、事前に連絡をもらい、早めに片付け行うなど対応している。</p>
	3	<p>子どもから、担任がマスクをしないで話しをしていた時があったという意見があった。</p>	<p><b>【結果】</b> 口元が見えないと伝わらない場合や距離をもって全体に伝える時に、少しマスクをとって話をしたことがあった。新型コロナウイルスを気にしている園児もあり、以後はマスクを常時着けることで対応した。</p>

こひ つじ 保育園	4	新型コロナウイルスへの対応で、担任から子どもの話が十分に聞けなくなったという意見があった。	<b>【結果】</b> 消毒などがあって、今までどおり十分に時間をとって園児の話を保護者に伝えられなくなった。降園時や個人面談をするなど話す時間を増やし、なるべく園での様子を保護者に伝えていくよう心掛けた。
	5	喘息を持っている園児が新型コロナウイルスの感染を心配し、3か月保育園を休んでいた。それにより、退園にならないか心配であるという意見があった。	<b>【結果】</b> 区から月1回でも登園すれば良いという回答であった。現在は、週1回から月2～3回は登園している。生活様式を変えた中での状況である。

**【全体について委員会の助言】**

イベントをする時人を集めるが、人を集めて何かをすることは、新型コロナウイルス禍の下では難しい。また、これだけ先生方が苦勞されており、感謝と労いの気持ちで話を聞いていた。すべての方が納得される活動はないと思う。先生方が、あまり考えすぎて疲れてしまうことが一番怖いので、委員や地域の方と支えあいながらやってほしい。

より多くの方から色々なご意見等をいただいて理解を深めていけると良い。保護者対保育士ということだけでなく、もう少し違うところから理解していくともう少しスムーズに行くこともある。行政に柔軟に対応を考えてほしい案件もあった。こうしたケースこそ社会福祉法人の大事な役割である。行政が今までのルールに適応できないものもあるので、組織的な対応を考えていきたい。