

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、次回「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3年秋開催予定）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助言等を得る予定です。

令和2年10月1日～令和3年3月31日

施設名	苦情等	対応・結果等
母子生活支援施設	<p>1</p> <p>保育士が離乳食を準備するために、子どもを保育室のテーブル付き椅子に一人で座らせて、3メートル程離れたキッチンで作業をしていた。子どもが椅子の背もたれにつかまって座面に立ち上がろうとして転落してしまった。</p> <p>子どもは怪我をすることはなかったが、頭部に赤味が見られ、保冷剤で冷やして様子を見た。母親のお迎え時に子どもの様子と状況を報告し、母親からは「二度とこのようなことがないようにしてください」との苦情が聞かれた。</p>	<p>注意不足であったことを担当母子支援員と保育士から母親に謝罪し、今後の対応策として以下のことを伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーブル付き椅子にはベルトが付いていないため、ベルトを別途購入し食事の際にはベルトを使用する。 ・離乳食を準備するために保育室を離れる際は、必ず他職員に声を掛けて子どもの見守りを依頼し、子どもを一人にしないようする。 <p>また、以上のことを運営会議にて全職員で共有し、注意喚起を行ったを母親に説明し納得され、今回の件は終了となった。</p>
菊川保育園	<p>1</p> <p>土曜保育で、鉛筆削りに指を入れてしまい指先を切ってしまった。</p> <p>どうしてそうなったのか説明してほしい。</p>	<p>事故発生日迎えに見えた母親に状況と処置について伝えた後、土曜日の怪我について、休み明けの月曜日にご意見を申し出られた父親に謝罪し、事故の状況等を説明し、今後の対応と対策を伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土曜日は、全クラス一緒に過ごすので、個々の年齢に応じた対応ができるよう心掛ける。 ・玩具や道具等は、小さい子どもの手の届くところに置かない等、取扱い方法について、改めて職員間で共有し、再発防止に努める。 <p>以上を伝えたところ、検討されているならよいと了承していただいた。</p>

施設名	苦情等	対応・結果等
富士見 保育園	<p>1 月に緊急事態宣言が発令され、園から保護者に緊急事態宣言中での対応、お願いの手紙を配布した。</p> <p>その中で、仕事がお休みの時は、ご家庭で一緒に過ごしていただくようお願いした。</p> <p>育児休業中の方にも週2、3日での登園をお願いしたところ、毎日登園したいということであった。</p>	<p>緊急事態宣言中でのお願いにご協力くださる方も多くおられる中、集団生活においてリスクがあることなどについてご理解いただきたい旨を伝えた。</p> <p>強制ではなく、あくまでも協力要請であり、最終的には保護者の方に園の考え方や思いからご判断いただくようお願いしたところ、協力できる時はお休みになるが、子どものことを考え基本的には登園することとなった。</p>
こひ つじ 保育園	<p>1 (公表不要のお申し出)</p>	