

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4年夏開催予定）にて、令和3年度下半期報告を行い、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3年4月1日～令和3年9月30日

施設名	苦情等	対応・結果等
母子生活支援施設	<p>特に、苦情、ご意見、ご要望はありませんでした。</p>	
菊川保育園	<p>隣家の方より、旧園舎の時から給食室からの臭いや音を我慢してきた。前園長に「建て替えの時は換気扇の位置を検討してほしい。」と要望を出していたが改善されず、最近また音が大きくなり、ノイローゼになるとの苦情があった。</p> <p>先日、屋上に業者がいるのを見たが進展があったのか。</p>	<p>建築設備定期検査時に、風量が足りないことが分かり、給食室換気扇のダクトを開いたため音が大きくなった。以前の苦情申し出時には防音対策としてダクトの扉を閉め、音を軽減させていた。</p> <p>今回の苦情申出を受け、業者3社に現地調査の上、見積り及び改善方法の提案を依頼した中で、最も有効な改善案を示した業者により、令和4年7月にダクト吹出口の取り換え、ダクト内に防音マット貼付などの措置を講じ、音の低減図った。</p> <p>その後、隣家の方へダクトの騒音について確認をお願いしたところ、騒音は以前より低減したが、窓を閉め切った状態のため再確認されることで、しばらく様子を見ることとした。</p> <p>暫定的であるが、今回の対応についてはお認めいただいた。</p>
	<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●早急に何らかの改善策を示さなければならない。放置することで問題が生じている。具体的にこうしているという報告も含め、法人本部と一緒に対応したほうがよい。 ●組織としてどうしていくか、現実的な予算の問題はある。意見・要望の主旨を捉え、内部で改善すべき点、業者で一定程度計画的に対応していくことに切り分け、いつ頃までにこうするという対応の結果を苦情申出者に明示すること。 	

施設名	苦情等	対応・結果等
富士見 保育園	<p>令和3年4月から入園し、通う中で確認したいことや職員への対応に気になることがあり相談に見える。</p> <p>園の方針や気をつけてほしいこと、書類の出し方など丁寧に説明してほしい。お迎え時、挨拶のみで保育園での様子を話してくれない職員がいる。子どもがトイレに行っても教えてくれなかった等、対応が良くない。</p> <p>1 子どもがケガをしていた時に報告がないことがある。後日、確認すると園では転んだ様子はなかったとのこと、子どもをよくみていないのでは。</p>	<p>園として、基本的な方針、コロナ禍における対応など口頭、手紙、掲示でそれぞれの家庭に伝えていたつもりであったが、後日、母と園長、副園長で話し合い、園として決まっていること、対応など改めて各家庭に滞りなく伝えていくとともに、一人ひとり丁寧に対応し、伝えていくことに努めていくこととした。職員へは、その場その場での対応、思いの受け止め方、相手に配慮した伝え方等、再度園全体で共有を図ることとした。</p> <p>また、余裕のない中での対応であったかもしれないが、職員も謝罪し、これからの園、職員への対応を見ていただき、何かある時はすぐにクラスや事務所に話しにきてほしい旨をお願いした。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <p>●子どもの状態や職員の状況について、園長や主任は、職員の朝はどのような対応をしているか見て、指導していくことが大事である。現場の職員の親との対応の仕方を見なければならぬ。</p> <p>●今回の苦情については、ご意見があつてからすぐに話し合いをしているという点で、園の姿勢を一定程度示せるのではないかと。</p>		

施設名	苦情等	対応・結果等
こひ つじ 保育園	<p>「フリル」がついている服は、遊具に引っかかるなど危険を伴うということで「長袖服」に着替えさせられた。子どもが自分で選んで「これが着たい」などの表現した気持ちをしっかりと汲み取って欲しい。また、人前で着替えさせるのは人権侵害とも考える。</p> <p>1 昨年度の担任の先生は着替えさせることはしなかった。園のしおりではお願いであるにもかかわらず、着替えさせることは罰をあたえるようなものと訴えてこられた。</p> <p>2 避難靴を忘れたことだけで「水遊び」をさせてもらえなかった。タオルや水着であれば理解できるが「避難靴」だけでプールに入れられないということはおかしい。</p>	<p>子ども中心の保育になっていないことが見受けられることから重要課題と認識し、全職員に対し、直接園長から「今後、決まりを守ってもらうという姿勢だけではなく、子どもの利益を最優先に柔軟に考えて保育を行う」よう周知した。</p> <p>その後、園長・副園長が保護者と面談し、職員に周知を行ったこと、子どもの衣服が保育活動をする上で危険と保育者が判断した際には着替えることを改めてお伝えした。</p> <p>園のしおりの内容に関しては、全保護者に変更項目として掲示した。避難靴についても配慮が足りなかったこと、忘れた際には登園時に履いてきた靴を使うなど臨機応変に対応していくこと、何より子どもの気持ちを第一に保育していくことを説明した。</p> <p>また、水遊びのお知らせの記載内容についても同様の対応をした。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <p>●これをしなかったら駄目という制裁を与えてしまう対応である。子どもの年齢を考えたほうがよい。話し合いを行い、職員の共通理解が大事である。</p>		