

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5年2月開催）にて、令和4年度上半期報告を行い、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10月1日～令和4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>外泊できない等ルールが厳しい。担当もルール厳守ばかり言う。施設を出たい。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、9月までの外泊を禁止とする措置を施設として実施。そのことに対して不満である。</p>	<p>理由の説明。</p> <p>職員間の役割分担により、利用者の気持ちを受け止めながら、ルールの徹底が必要な感染症対策であることを理解していただいた。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <p>●二人職員の間で役割分担をして対応したことは重要である。</p>		
菊川保育園	<p>1</p> <p>前日のお迎え時、他児との掃除用具の取り合いのトラブルで、本児が痛いと訴えている姿を見たが、職員は気が付いていない様子であった。日頃から子ども同士のトラブルが多いクラスである。そのため、子どもの訴えが日常的になり、保育者が子どもの姿や思いに気付いていないのではないかと感じる。</p>	<p>担任に状況確認し、翌日母に報告。</p> <p>当該職員は掃除用具の取り合いのトラブルの様子を見守っていた。お迎えが来て、本児はその場を離れ母の所へ行った。痛いと訴えていたことは把握していたが、自分の思いを伝えず我慢することがあるため、きちんと伝えることを促し、話し合いの場を設け解決に至る。</p> <p>対応の前に痛いと訴えていた子どもの思いに寄り添う必要があったことをお詫びし、状況を報告し、ご理解いただけた。</p> <p>保育の様々な場面においての関わり方を振り返るきっかけになり、改めて意識していく事を職員間で共有した。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <p>●職員の情報を共有化し、どのような関わり方で保育に活かしていくか検討したことは、本来の苦情解決において重要なところである。</p>		

施設名	苦情等	対応・結果等
富士見 保育園	<p>クリスマス礼拝でのキャンドルサービスの行い方について、園の対応に納得がいかない。</p> <p>当日の保護者の参加は、各家庭1名で、くじ引きにより席が決められるが、子どもが複数いた場合、どちらかしか見れなくなってしまう。子どもの気持ち、保護者の気持ちを考え柔軟な対応をしてほしい。</p> <p>また、園長が交代してから園の温かみが薄れてしまったように感じる。意見などを伝えても決まっていることとされ、受け入れる姿勢が感じられない。思いをもって対応してほしい。</p>	<p>保護者から法人宛にメールが届き、事務長が園長に連絡。その日、園長と母親が電話で話し合い、改めてクリスマスの行い方について話し合うこととし、翌日、保育園で園長、副園長、父親と話し合いを行った結果、子ども、保護者の気持ちを考え、子ども1名に対して保護者1名という行い方に改めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が広がる中で、今後も園として保護者をお願いしていくことは多々あるが、子ども、保護者、職員の協力があり、日々の保育ができていることに感謝するとともに、子どもを中心にお互いが支え合える関係を築いていくこと、相手の気持ちを受け入れ、話し合うことを大切に対応、配慮していく。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <p>●園長は事務所の中にいると親子関係や子どもの様子が見えない。園庭から入ってくる時間に門の近くにいると良い。最初の時間に園長が顔を見せるのと見せないのでは違う。コロナ禍ではあるが、日常的なコミュニケーションが大事である。</p>		
施設名	苦情等	対応・結果等
こひ つじ 保育園	<p>数名の園児が戸外活動に参加させてもらえず園に残された。活動の開始時間に間に合わなかっただけで置いて行くことは厳しすぎるのではないか。また、残って対応した職員の関わりも子どもが怖かったと言っている。残して戸外活動に行くことを誰も止めてくれなかった。園は活動に参加させないことを容認しているのか。</p> <p>一人担任の負担も大きかったのではないか。</p>	<p>保護者と担任・主任・園長で面談を行い謝罪した。全職員に戸外活動へは全園児で出かけるよう伝え、今回のことは園全体の問題として、職員会議で共有するとともに、子どもにとって最善の利益を優先するための改善すべき事項及び今後の改善スケジュールについて保護者へお伝えした。</p> <p>また、一人担任の負担を軽減させるためフリーの職員を5歳児の担当とし、幼児の合同クラスを年齢別クラスにして、子ども達により丁寧に関われるよう体制を改めた。また、権利擁護の学識経験者を招いて、園全体の見直すべき点について課題の整理・検討を行った。さらに園内研修を行い、子どもの主体性や子ども一人ひとりの最善の利益を尊重することについて学んだ。</p> <p>保護者からは、良い園にしてほしいという言葉をいただいた。</p>
2	(公表不要のお申し出)	

【第三者委員からの意見・助言等】

●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。

こひ ●複数担任は、お互いの気持ちをフラットに話し合える雰囲気づくりが大事である。経験の長い
つじ 先生ほど気持ちをへりくだり、皆の気持ちを聞くような雰囲気づくりが大事である。

保育園 ●本当に必要な人員がとれるよう予算だてが必要になってくるのではないか。子どもは十人十色
で先生の負担も大きい。人的環境が必要であり、変えられる部分があると良い。

●構造上の問題である。一つの園で解決することは難しい。施設、法人同士で連携をとりながら
改善を図るという視野も必要。