

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7月頃開催予定）にて、令和4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4年4月1日～令和4年9月30日

施設名	苦情等	対応・結果等
母子生活支援施設	1 利用者から、施設内で新型コロナウイルス陽性者が出ている期間、集会室の使用を停止していたが、利用者の子どもとその友人から集会室を利用したいとの話がある。その際、現在貸し出しができないと職員から子ども達に伝えた。 その後、当該利用者より施設エレベーター内の新型コロナウイルス感染症発生について伝える掲示に、集会室が利用できない旨の記載がなく、子ども達にとって分かりにくいとの話が口頭であった。	当日にエレベーター内の掲示に、新型コロナウイルス感染症発生時、集会室が使用できないことに関する記載がないことを確認。 職員と子ども達で改めて新型コロナウイルス感染症発生時のルール確認と、集会室の利用について話を行う。 エレベーター内掲示については、新型コロナウイルス感染症発生時の全ての連絡事項を記載することは難しいので、分からないことがあれば都度、職員に尋ねて欲しいことを当該利用者と子に伝え、了承を得た。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
菊川保育園	1 保護者から、メールでの「新型コロナウイルス感染情報」には該当クラスを載せてほしい。 以前クラスの出席状況が少ないと思ったところで本児が陽性になった経緯がある。クラスが分かれば各家庭の判断で対応することが出来る。	検討することを伝えて他園の対応を確認(4園)したところ、どの園もクラス名を入れて情報開示をしていることが分かる。 次回のメール配信よりクラス名を入れることとするとともに、当日、当該保護者のお迎え時に、発症クラス名を入れて配信する旨を伝え、了承を得た。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●墨田区ではクラス名までの開示は求めている。情報の出し過ぎは良くない。 ●情報を載せることで自主的に休む、気を付けるなど利用者の皆さんの認識も深まってきている。 ●皆さん互いに感染を広げないように留意されてきている。新型コロナウイルス感染症に対する考え方、対応なども刻々と変わってきている。感染を広げないために情報を開示していくということは大事である。	

施設名	苦情等	対応・結果等
富士見 保育園	<p>1 申出は特になかった。</p> <p>【第三者委員からの意見・助言等】</p>	
施設名	苦情等	対応・結果等
こひ つじ 保育園	<p>1 組体操の練習をしていた日、午睡前に首を触ると痛いと言って担任に訴えてきたので、本児に動かしてみるよう伝えた所、痛みはないとのことで様子を見ていた。また、痛みがはっきりしていなかったため、担任は看護師、園長へは報告しなかった。</p> <p>夕刻に再度痛みの様子を聞くと、少し違和感があるようであったが、お迎えが来たので保護者に様子だけ伝え、受診せずにそのまま引き渡した。</p> <p>受診後、首の捻挫と診断され、しばらく首の固定が必要であるとのことであった。首は体の大事な所であるので、軽視しないでほしいと保護者から苦情があった。</p>	<p>担任と園長から保護者に謝罪し、痛みや違和感がある時は必ず受診をさせていくことを伝えた。</p> <p>また、看護師から医師に注意すべき点について具体的にお聞きし、首の固定をしたままなるべく負担がかからないように保育を行った。</p> <p>さらに、体育指導の講師と相談し、組体操の3種類の形については首に負担がかからないよう変更を行った。</p> <p>今後同じようなことが起きないように園で必ず共有していくこととし、ご納得いただいた。</p>
<p>【第三者委員からの意見・助言等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●組体操は、幼い子たちに必要なのか。小学校でも健康や発達状態においてもいろいろ意見が出ている。 ●体育指導について発育上本当に必要かどうか、あり方について再考するように理事長から各園に投げかけている。 ●今の子どもたちの発育が違う。体つきがよくても動かない。体を使うことは大事である。形を変え継続していくか、自身の身を守るくらいの動きができるよう上手に取り入れることが必要では。 ●環境や新型コロナウイルス感染症を考える必要があるが、現場の先生方の知見がある。引き続き協議を。 ●お子さんにより良い保育を行っていくうえで、情報共有という点から担任はもとより、看護師、園長にも伝えてほしい。 ●訴えてきたものの、明らかにその場所が痛いと伝えられなかったとあるが、痛みを自分で明確に主張できる子ばかりではない。 		