

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6年1月頃開催予定）にて、令和5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4年10月1日～令和5年3月31日

施設名	苦情等	対応・結果等
母子生活支援施設	1 申出は特になかった。	
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
菊川保育園	1 運動会の会場にてマスクの着用はしない。着用は義務ではなくお願いレベルの推奨である。	事前に、おたより・口頭にて周知のうえ、当日、会場入口で再度協力の声掛けをするが、ご理解していただけずそのまま観覧された。 終了後、園長と共に話し合いの場を設けたところ、基本着用の必要なしとの考えに加え、ご本人の健康面のご事情で長時間のマスク着用が困難であることが分かり、送迎時の短時間をご理解いただき協力していただけました。（コロナウィルス感染症が5類に変更されるまで）
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
菊川保育園	2 子どもが保育園に行きたくない、先生が怖いと言っている。保育園での様子を聞きたい。 子ども・保護者への対応とやり取りについて、保育者の言動に疑問視する声が複数あった。	子どもの様子や職員の対応について状況を担任に確認する。担任に聞き取りを行い、保護者に報告をした。 引き続き、家庭との連携をしながら本児の様子を見守っていくとともに、該当職員についても必要に応じて指導を継続していく。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●子どもは、保育者の言葉の投げ方、注意の仕方、自分だけではなく他の子どもへの対応を見て怖いと感じることもある。特に注意をした時は子どもに伝わっているか、困っていないか、必要のない言葉でなかったかなど、子どもをよく見て考えることが大事である。 ●気持ちの伝え方は難しいこともあるが、同じ意見を言われるというのはその職員の体質もあると考えられる。	

施設名	苦情等	対応・結果等
菊川 保育園	3 部屋を走り回ったので廊下に出されて、部屋の鍵をかけられたと子どもが言っているが事実か。園の方針はどうなっているのか。	関わった職員に状況を確認したところ、何度注意しても室内を走り回る。ハサミを使用しているコーナーもあるので走っては危険と判断し、走るのであれば廊下でと伝え促した。保育室の鍵はかけていない。 実際かかわった職員から直接母に状況説明する機会を作る旨を伝え、登園時に関わった職員から状況を伝え、安心していただけた。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
施設名	苦情等	対応・結果等
富士見 保育園	1 申出は特になかった。	
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
施設名	苦情等	対応・結果等
こひ つじ 保育園	1 卒園式の前日、降園後に子どもが先生に怒られたと泣いており、あんな泣き方することがないので叱りすぎではないのかと保護者から電話があった。	就学に向けて自分自身で気をつけて行くようにして欲しいと思い、忘れ物についてはっきりしないこともあったため、いつもよりも話す時間が少し長くなったと担任から報告を受けた。 入電後、保護者が来園されたため、心配をおかけしたことを詫び、就学に向けて子どもたちが困ることのないようしっかり伝えたことが本児にプレッシャーを感じさせてしまったと思われる。 ご理解いただき、卒園式にもご両親揃って出席していただけた。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●特になし	
こひ つじ 保育園	2 他児に手が出たり、他児の作った物を壊したりしてしまうことを伝えたところ、クラスで迷惑をかけているのか。そのため個別対応をしているのか。祖母や親戚が心配している。連絡帳に書いた質問について回答して欲しい。	両親以外に祖母やご親戚の問いが沢山連絡帳に書かれており、当初は回答していたが、今後ご心配なことがあれば、祖母やご親戚からは園長へ直接問合せをいただくよう依頼した。 連絡帳のやりとりは母親からの質問や思いの記載になった。また、面談により園長・担任から個別対応についての説明を行い、ご理解をいただいた。
	【第三者委員からの意見・助言等】 ●職員の日誌に子どもとのかかわりを書いていると思う。子どもとの対話など日誌から関わり方、言葉の伝え方が見えてくることがある。 先輩や主任がアドバイスもできる。日誌を見ると保育者の子ども感も見えてくる。そうしたところでアドバイスや指導ができる。面と向かうとうまくいかない場合があっても、日誌をよく読むことも大事で、子どもと職員のコミュニケーションなどいろいろ見えてくる。	

各事例 に共通 して (参考)	●保育の基本は関係性が大事である。その時にどうして子どもとの関係性が上手くいかなかったのか検証したり、クラス内で話し合ったりするなど、そういう丁寧さが大切である。子どもと保育者との関係について問題がこじれそうになったら保育者側からもっと子どもと心を近づけなければならない。そうすれば保護者へのその場面の説明がやさしい言葉で伝えていけるはずである。
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------