

## 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、いずれも「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2年11月12日開催）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いただいた助言等も併せてご報告いたします。

令和元年9月20日～令和2年9月30日

施設名	苦情等	対応・助言等
こひつじ 保育園	1 ソーシャルディスタンスを確保できる食事コーナーを設けるため、保育室を大きく変更したため健康チェック表を提出する場所が密な状態になってしまった。	【結果】 状況を確認したところ、8時30分から9時の時間、密な状態になっていたため、健康チェック表を置く場所を変更した。
	2 朝は1階で子どもの受け入れをしているのに、お迎えはなぜ上階に行かないとまらないのかという意見があった。	【結果】 お迎え時、早く帰りたいという思いから、少し強い口調の感じであった。子どもは使っていた遊具を片付けることがルールになっているため、それに時間がかかり、保護者を長く待たせてしまった。 以後は、事前に連絡をもらい、早めに片付け行うなど対応している。
	3 子どもから、担任がマスクをしないで話しをしていた時があったという意見があった。	【結果】 口元が見えないと伝わらない場合や距離をもって全体に伝える時に、少しマスクをとって話をしたことがあった。新型コロナウイルスを気にしている園児もあり、以後はマスクを常時着けることで対応した。
	4 新型コロナウイルスへの対応で、担任から子どもの話が十分に聞けなくなったという意見があった。	【結果】 消毒などがあって、今までどおり十分に時間をとって園児の話を保護者に伝えられなくなった。降園時や個人面談をするなど話す時間を増やし、なるべく園での様子を保護者に伝えていくよう心掛けた。
	5 喘息を持っている園児が新型コロナウイルスの感染を心配し、3か月保育園を休んでいた。それにより、退園にならないか心配であるという意見があった。	【結果】 区から月1回でも登園すれば良いという回答であった。現在は、週1回から月2～3回は登園している。生活様式を変えた中での状況である。

**【全体について委員会の助言】**

イベントをする時人を集めるが、人を集めて何かをすることは、新型コロナウイルス禍の下では難しい。また、これだけ先生方が苦勞されており、感謝と労いの気持ちで話を聞いていた。すべての方が納得される活動はないと思う。先生方が、あまり考えすぎて疲れてしまうことが一番怖いので、委員や地域の方と支えあいながらやってほしい。

より多くの方から色々なご意見等をいただいて理解を深めていけると良い。保護者対保育士ということだけでなく、もう少し違うところから理解していくともう少しスムーズに行くこともある。行政に柔軟に対応を考えてほしい案件もあった。こうしたケースこそ社会福祉法人の大事な役割である。行政が今までのルールに適応できないものもあるので、組織的な対応を考えていきたい。