

## 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
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>		

## 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
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】	