

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3年秋開催予定）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助言等を得る予定です。

令和2年10月1日～令和3年3月31日

施設名	苦情等	対応・助言等
菊川 保育園	1 土曜保育で、鉛筆削りに指を入れてしまい指先を切ってしまった。 どうしてそうなったのか説明してほしい。	事故発生日迎えに見えた母親に状況と処置について伝えた後、土曜日の怪我について、休み明けの月曜日にご意見を申し出られた父親に謝罪し、事故の状況等を説明し、今後の対応と対策を伝えた。 ・土曜日は、全クラス一緒に過ごすので、個々の年齢に応じた対応ができるよう心掛ける。 ・玩具や道具等は、小さい子どもの手の届くところに置かない等、取扱い方法について、改めて職員間で共有し、再発防止に努める。 以上を伝えたところ、検討されているならよいと了承していただいた。