

2024年度意見箱受付(苦情解決委員会報告)状況 児童養護施設 愛隣園

相談内容	延件数(実数)	対 応
図書館を開放してほしい	1	春休みなどに平日の午後を中心に開放して、ゲームやインターネットができるようにする。
AさんがBさんに暴力することがある。職員に相談したが対応していない。	1	訴えたCさんもAさんからに暴力的なことをされることがあり、Aさんへの不満は「物を返してもらえない」等の不満もある。その都度対応し、Aさんと面接しているが、他児に責任転嫁することが多い。発達に特性を抱える児童同士なので、丁寧に都度対応をしている。訴えのある職員は補助的な職員なので、主任等に報告して対応している状況を説明する。また、掲示板にて暴力的なことなどをしないような意識付けができる掲示を実施。児童会などでも、自分が嫌なことをされないことが大切であると共に相手にも同じ配慮が必要ということを全体に説明する。
施設から出たい	1	無記名のため、個別に面接が困難であるため、職員でこのような意見が出ていることを共有し、児童の言動など気になる児童の状況共有につとめる。また、守秘義務のもと、第三者委員とも面接可能であることも改めて児童全体に投げかける。
H先生がなんでも捨てるので困ってます。	1	職員と面談を実施。部屋の清掃で床に散乱しているゴミなどを処分することがあり、本児にとっては大切なものもあるかもしれないので、本人に確認をとりながら、部屋の保清や大切な物の扱い方についても話し合っていくことになる。
時間に間に合わなかったら食事を食べれないというルールはおかしい。	1	部活などの理由があれば安全に保管できるようにするが、長時間の置き置きに対する衛生面や一緒に食事を摂ることの大切さも含めてそのようなルールがあることを説明する。また、特に事情がある場合は職員に伝えることで配慮できることも改めて説明する。
夏休みにしたいこと ・プール ・本100冊買う ・水遊び ・おにごっこ ・かくれんぼ 。お泊り会 ・サッカー大会等	1	夏休みの行事として、キャンプ、図書館開放、スポーツ大会練習、参加、スイミング招待、アーティスト交流、遊びボランティア受け入れを計画し実施。
・ゲームがしたい。 ・おかし沢山ほしい。 ・わかくて美人でイケメンな先生がいい。 ・ホテルにいきたい ・休日がひま。 ・お金が欲しい ・マンガ読みたい。	1	無記名で「愛隣園児童一同」とあるが、中学2年の女児と推測されるので、その特性を踏まえ、希望通り掲示板にて返事を掲示する。
兄や弟と同じホームにしてほしい。	1	他ホームで生活していた弟が、地域小規模への異動となったため投書している。地域小規模での対応の必要性や目的などを本児に丁寧に説明する。
ともしびに行きたい	1	理由を聞くと、二段ベッドが楽しそうだからという理由であった。地域小規模の目的を説明する。

・夏休みの外泊は2泊がいい。 ・夏休みに園でプールしたい。 ・バーベキューしたい。 ・図書館開けてほしい。 ・先生たちとおにごっこしたい。 (何か対決して楽しみたいという意図であった)	1	・親子交流を調整し、2月実施する。 ・夏休みには平日に図書室を開放することを伝える。 ・スイミングスクールの招待にて本児を優先的に参加してもらう。 ・夏季キャンプにてバーベキューなどのメニュー立てが可能であることを伝える。 ・年度末のお別れ会にて、職員とドッジボールなどの交流を持つ企画を説明する。
Mが嫌ことをしていく。ストレスがたまったらどうするの？	1	面談する。その後はホーム担当職員にも相談できたとのことで、距離の取り方や困った時の職員への対応を確認する。良い距離感で関わっている様子。
・キャンプはともしびと一緒にいきたい。 ・ホーム三人一緒にになりたい。(三名連名で投書)	1	以前三名一緒にホームであったが、その時は特に仲が良い感じではなかった。ほどよい距離にて関係性が良くなっているの、今のホームへ異動になった経緯や理由を丁寧に再度説明する。
今のホームであまり話し相手がないから、他のホームに異動したい。	1	日頃は部活動等にてホームで他児と接触する時間は少ないので、週末に兄弟と共に親子交流を継続し、関係継続できるよう実施中。(他の理由で他ホームへの異動も訴えることもある)
合計	13	全ケースを苦情解決委員会に報告済

* 意見箱利用実数は5名、無記名1名となる。

2024年度意見箱受付(苦情解決委員会報告)状況 ワークセンター愛の園

相談内容	延件数(実数)	対 応
利用者間のトラブル	4	苦情の申し出のあった利用者本人とクレームを受けた利用者の双方から個別に事情を聴取し、状況の確認と問題点の整理を行った。今後の対応に改善が必要なケースに関しては、問題行動の指摘や環境整備等を行った。意見の食い違いや誤解からトラブルが生じたケースに関しては、それぞれの言い分や思いを丁寧に説明し、双方が互いに理解し合えるような関係調整に努めた。
支援員に対する苦情	1	作業で同じペアを組む支援員と利用者の会話のやり取りで不適切な発言があったことが確認された為、支援課長が介入し当該支援員に対し注意、指導と今後の愛櫻について助言を行う。苦情解決委員会にて報告し、問題の整理や今後の対応について第三者委員よりアドバイスを頂く。苦情の申し出のあった利用者に対しては、その後の対応と結果について報告する。
合計	5	全ケースを苦情解決委員会に報告済