令和２年度（２０２０年度）社会福祉法人キリスト教児童福祉会広安愛児園

苦情解決第三者委員会の活動報告

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 委員会 | 開催日 | 内容 | 審査結果 | |
| 第１回委員会 | 令和２年５月  （書面での報告） | ・令和２年３月～令和２年５月の間、要望意見箱への投函は０件だった。意見箱以外での受付も０件だった。  ・第三者委員会へは、現在の園の状況の報告のみ行った。  ・コロナの状況を鑑み、郵送での報告をもって開催に代えている。 | ― | |
| 第２回委員会 | 令和２年１１月１６日 | 【要望１件】  同じホームで暮らす子どもに対して、行動改善を求める内容。  （対応）  子ども双方、ホーム担当職員から状況を聞き取った上で、話し合いによる解決を図った。 | 適切に処理されている | |
| 第３回委員会 | 令和３年３月  （書面での報告） | ・前回の委員会以降、要望意見箱への投函はなかった。  ・令和３年１月に実施した権利擁護アンケートの中で子どもたちから自由記述で寄せられた意見について回答を行った。  ・コロナの状況を鑑み、郵送での報告をもって開催に代えている。  【要望５件】  **①コロナだけど、他の人ともっと遊びたい。外出したい。友達の家に行ったり、帰省をしたい。**  （回答）  日頃からの感染予防への協力を感謝した上で、園内で設けている警戒レベルに応じた行動基準への協力を再度お願いした。  **②食事のバリエーションを増やして欲しい。**  （回答）  栄養士に要望を報告した。園の食事では、全員の希望に添うことは困難であることから、月に１回設けているホームで献立を決めて調理する日を活用して欲しいと回答した。 | 適切に処理されている | |
| 第３回委員会（つづき） |  | **③お小遣いを増やして欲しい。**  （回答）  増額の必要性を検討する材料にするため、現在の金額でどのようなことが困っているかを教えて欲しいと回答した。  **④話をする時間が欲しい。落ちつく場所が欲しい。遊ぶ時間を増やして欲しい。**  （回答）  全職員に周知し、子どもたちが生活しやすくするために改善したいと回答した。具体的にどんな改善を望んでいるか、を詳しく教えて欲しいと伝えた。  **⑤ケータイかタブレットが欲しい。**  （回答）  コロナ禍でのオンライン授業のために、インターネット環境は整備している。現在、当園では、携帯電話の所持は高校生から可能としている。安全面、金銭面、必要性の観点から中学生以下の所持は認めていない旨、回答した。 | |  |