令和３年度（２０２１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３年７月  （書面での報告） | ・令和３年４月～令和３年７月の間、要望意見箱への投函は３件あった。  【要望１】  「職員が妹だけに優しい」という訴え。  （対応）   * 訴えた児童とホーム担当者で話し合いをおこなった。   【要望２】  ホームを変えて欲しい。  （対応）   * 児童からの聴き取りをおこなったところ、職員との関係のこじれが背景にあることがわかった。 * ホーム担当職員に思いを伝え、本人への支援方法の見直しを促した。   【要望３】  お小遣いが少ない。  （対応）   * 無記名だったため、回答文にて、お小遣いを上げて欲しいと思っている理由を教えて欲しいとお願いした。⇒その後の反応はない。   ・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。 | 適切に処理されている |
| 第２回委員会 | 令和３年１１月２９日 | ・令和３年８月～令和３年１１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。 | ― |
| 第３回委員会 | 令和４年３月  （書面での報告） | ・令和３年１２月～令和４年３月の間、要望意見箱への投函は２件あった。  【要望１】  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）  訴えた児童に聴き取りを行った。当該児童同士で、直接話し合いができる状況ではなかったことから、要望受付担当者が代弁して話をすることで理解をしてもらった。  【要望２】  将棋のゲームがしたい。中学生もスマホを持たせて欲しい。8時～20時まで外出させて欲しい。WIFIを使わせて欲しい。  （対応）  聞き取りを予定していたが、諸事情により、実施できなかった。その後、訴えた児童が園を離れることになり、未処理のまま終結となっている。   * 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。 | 適切に処理されている |