令和４年度（２０２２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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 開催日 | 内容 | 審査結果 |
| 第１回委員会 | 令和４年８月（書面での報告） | * 令和４年４月～７月の間、要望意見箱への投函は１２件あった。

【要望１～８】春休み中、小学２年～小学６年の児童が、遊びの中で発生した苦情を要望意見箱に投函している。* 遊んでいたときに、水がかかったが、謝ってくれない。
* 棒を振り回すので、危ない。など

（対応）* 投函した児童および、案件に該当する児童を一斉に集めて、それぞれの思いを聞き取った。その上で、要望意見箱に訴える方法もあるが、直接伝え合って解決することも必要だと伝えた。

【要望９】家族、ペットと会いたい。（対応）* 要望受付担当者が聞き取りを行った。入所して間もない児童であり、このような相談を誰にしてよいか分からなかったとのことだった。要望受付担当者から、家庭支援専門相談員と、ホーム担当者に引き継いだ。

【要望１０】施設内のスポーツ活動を早く開始してほしい。（対応）* 要望受付担当者が聞き取りを行った。コロナ禍で集団活動の再開の見込みが立たないことに理解を求めた。また、今後の施設内のスポーツ活動について、全児童に向けて書面での周知を行った。

【要望１１】遊ぶ時間を１８時までにして欲しい。（対応）* 当園では、町の申し合わせ事項に則り、小学生は１７時までには園に戻ってくるようにしている。夏の期間は園庭で１８時まで遊んでよいことにしていることを、回答文で周知した。
 | 適切に処理されている |
| 第１回つづき |  | 【要望１２】カブトムシをいじめる人がいます。どうしたらいいですか？（対応）* 生き物のことについてもっと知ることで、命の大切さに気付いてもらえるよう、回答文で周知した。
 | 適切に処理されている |
| 第２回委員会 | 令和５年１月（書面での報告） | 令和４年８月～令和４年１２月の間、要望意見箱への投函は６件あった。【要望１】遊ぼうと誘っても「無理」と言われるのがいやです。登下校のバスの中で、「ころす」「しね」と言われます。（対応）* 要望受付担当者が、訴えた児童に聞き取りを行った。当該児童同士で冷静に話し合いができなかったため、それぞれの担当職員が立ち合い、話し合いを行った。暴言を吐いた児童からの謝罪を受け入れ、解決している。

【要望２】同じホームの児童からの嫌がらせの訴え。* トイレの電気を消したり、ドアを開けられる。
* 他児が部屋に入ってきて、下品な話をしてくる。
* していないことを、自分のせいにされる。
* 勝手に自分のものを使われる。など

（対応）* 要望受付担当者が、訴えた児童に丁寧に聞き取りを行ったところ、訴えを聴いてもらえたことで、児童の表情が明るくなった。その後、嫌がらせを行った児童とも話をすると、全員事実を認めて、反省をしている様子が窺えた。ホーム担当職員にも見守りを依頼した。
* 以降、要望受付担当者から本人へ不定期に状況を確認しているが、嫌がらせは解消している。

【要望３～５】園庭のスケートボードで遊べるエリアを広げてほしいとの内容が３件あった。（対応）* ホーム担当職員に内容を報告した。スケートボードを所持している児童全員を集めて、現行のルールの確認の場を設けた。ルールは、みんなが安全に遊ぶために設定しているエリアであることを理解してもらった。また再度、園全体にルールを書面にまとめて周知した。
 | 適切に処理されている |
| 第２回つづき |  | 【要望６】家庭復帰したい。（対応）* 要望受付担当者が聞き取りし、思いを受け止めた。家庭復帰に関することのため、園内の関係する職員、および児童相談所にも情報提供を行うことに了承をもらった上で、後日ホーム担当職員を通じて児童相談所に本人の思いを伝達した。
 | 適切に処理されている |