

令和5年度(2023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5年10月 (書面での報告)	<p>令和5年1月～令和5年10月の間、要望受付は4件あった。</p> <p><b>【要望1】</b>                      同じホームの児童に対する訴え。                      ・ テレビを独占される。                      ・ 指摘されることが多く、窮屈に感じる。など                      (対応)                      ・ 要望受付担当者が訴えた児童から聞き取りを行った。                      ・ 訴えの内容の中から、“テレビの独占”について、要望解決責任者の施設長と、訴えられている児童とで直接話をする場を設定した。録画容量の不均衡を解消することを約束し、解決している。</p> <p><b>【要望2】</b>                      園に入所中の児童の保護者から、児童相談所を通して以下の3点について指摘があった。                      ・ 歯石がついている。                      ・ 体操服のゼッケンが歪んでいる。                      ・ 靴に、ほころびがある。                      (対応)                      ・ 職員会議にて内容を周知し、全職員に支援内容を見直すように注意喚起を行った。</p> <p><b>【要望3】</b>                      お小遣いを増やせませんか？                      (対応)                      ・ 学用品等の必需品はお小遣い以外で準備できることや、毎月のお小遣いを貯めて使うことも可能であり、計画的に使う経験を積んでほしいことを回答文で返答した。</p>	適切に処理されている
第1回つづき		<p><b>【要望4】</b>                      同じホームの児童に対して、被害を訴える内容。                      ・ 「ちよっかい」や「あおり」をされるのがいやです。                      (対応)                      ・ 要望受付担当者が訴えている児童に聞き取りを行った上で、訴えられている児童とも話す場を持った。                      ・ お互いに仲良くしたい気持ちがあることがわかったため、お互いが安心できる距離を提示したり、イライラしたときの対処法(居室で落ち着く等)を共有した。</p>	適切に処理されている

	<p>令和5年10月～令和6年2月の間、要望意見箱への投函はなかった。毎月の児童への聞き取りから、苦情・要望に関するものを抜粋して報告している。</p> <p>内容を大別すると、以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園内の児童間の人間関係に関するもの  幼児の声が大きい / 他児からのちょっかい</li> <li>・ 家族交流に関する要望  家族と外出したい / 交流の頻度を下げてほしい</li> <li>・ 生活に関するもの  部屋の片づけを職員に手伝ってほしい / 一人部屋にしてほしい / お小遣いを上げてほしい</li> <li>・ 学校に関するもの  高校を転学したい / 高校について一緒に調べてほしい</li> </ul> <p>聞き取りを行った職員が、それぞれの苦情・要望を傾聴し、『人間関係の調整』、『関係者・関係機関と情報共有』、『児童への丁寧な説明』などの対応を行っている。</p>	<p>適切に処理されている</p>
--	--	-------------------