

令和6年度（2024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6年7月16日	令和6年3月～令和6年7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。 内容を大別すると、以下のとおり。 ① ホームでの子ども同士のこと 相部屋の子と体感温度が違うので、クーラーの設定温度で困る／他児の態度（しつこく注意してくる／うるさい／食事の立てる音がいや／ちょっかい）等 ② 園のWi-Fiの使用や中学生のスマホ所持の希望 Wi-Fiを使ってゲームをしたい／ユーチューブをみたい／中学生でスマホを持ちたい ③ 家族に関すること 家族と暮らしたい／面会や帰省の希望 ④ 園や職員への要望 習い事をしたい／添い寝してほしい／自分でおやつを作りたい／公園に遊びに行きたい （対応） ① について。聞き取りを行った職員が、双方から話を聴く等して対応した。 ② について。個人の端末をWi-Fiにつなぐことと、中学生のスマホ所持については、今後も継続して子どもたちと話しあいを持つ。リビングのTVでユーチューブを視聴することはできるよう改善した。 ③ について。それぞれの家庭の事情も考慮しながら、FSWを中心に、できるだけ子どもの意向に寄り添い対応していく。 ④ について。子どもの要望が叶うように、できることは取り入れる。塾や習い事については、一緒に情報収集を行う。	適切に処理されている

第2回委員会	令和7年3月12日	令和6年7月～令和7年1月の間、要望意見箱への投函は9件あった。 【要望1】 家族と外出したい。 (対応) ホーム担当者に引き継ぎ、子どもの気持ちを受け止めている。家族との調整もつき、楽しいひと時を持つことができている。 【要望2】 同じホームの児童への不満。 ・ 人の物を勝手に食べたり、盗ったりする。 ・ 何度もホーム職員が話をしているが、同じことを繰り返すので、別の対応を考えてもらいたい。 (対応) 訴えた児童2名が園長に直接話をしたいと言い、聴く場を持つ。ホーム職員と対応を協議し、個人の物を保管する冷蔵庫を設置し、管理できる環境を整えた。物の紛失はなくなっている。 【要望3】 今のホームには、年下が多く、同性同年代の人がホームにいない。 (対応) 要望受付担当者が話を傾聴したことで、不満の解消は図られたようだった。「自分の思いを園長に伝えてほしい」ということだったので、報告をして対応を終結する。 【要望4】 休日は、なぜ午前10時からしか遊べないの？ (対応) 社会のマナーとして、休日はゆっくりしたい人もいるので、出かける時間として10時くらいが適当ということで判断していることを回答文で周知する。 【要望5～9】 熊本地震後に損壊し、使用不可となった園内プールの再開を求める声が5件ある。 (対応) 業者に修理を依頼したが、復旧は困難であることを説明する。家庭用プールで代用してもらうよう理解を求めた。	適切に処理されている
--------	-----------	---	------------