

令和2年度 児童養護施設 聖華園

苦情・要望意見処理経過記録表

受付月	苦情・改善意見・要望の内容	対応		備考（結果・報告）
		（園の意見及び対応）	（第三者委員の意見）	
4月	<p>① 保護者へ GW の外泊がコロナ感染者増のため、園で協議し出来なくなった事を報告すると、「学校へ行っているのに外泊できないのは納得できない」旨の訴えあり。</p> <p>② 幼稚園より、園の保護者が突然幼稚園に来られ、園児に話をされていた事で園児の保護者より連絡があったとの報告を受ける。</p>	<p>① 保護者の気持ちも十分理解した上で、今の現状では子供たちの安全を確保することを優先とするため、協力をお願いする。</p> <p>② 幼稚園に確認し、幼稚園、幼児の保護者、聖華園で話し合いの場を持ち、その後児相とも対応について話を行う。出向かれた保護者さんに対し、児相、聖華園で話し合いを行う。</p>	同一人物ですか	別の方です
5月	<p>① 保護者よりコロナの件で面会時間を1時間と制限している基準は何か。幼稚園に当園しているリスクより保護者宅の方が安全なのではないか。幼稚園児の年齢では落ちて物を拾って食べないように言っても守れないだろう。幼稚園もそこまで把握はできていないのではないか。子供同士の行動や幼稚園への登園や外出泊が出来ない事への不満を話される。</p>	<p>① コロナ対策については国の方針にのっとり、対応策が出れば園内で協議をし、子どもたちの安全を第一に考え、対応策を講じる。その後各保護者へ文章で園の対応方針を伝えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2泊3日の外泊許可 ・園内での1時間程度の面会緊急事態宣言後 ・外出外泊の自粛解除後 ・1時間程度の面会 ・2泊3日の外泊許可 ・通常の外出泊、外出許可と状況に応じ、接触の度合を変えて行った。 <p>*幼稚園での内容については幼稚園へ確認行う</p>	園の取り組みで良いと考えます	

	② 緊急事態宣言が解除後に、外泊が可能となった際、直接幼稚園に迎えに行く事ができないのかと訴えられる。	5月22日に保護者へ幼稚園でのトラブルについては、園長、副園長、FSW、HLで説明を行うが、納得されなかった ③ 園としては直接幼稚園へ行かれるのではなく、帰園するのを、園で待って、外泊に入って欲しいとお伝えするが、受け入れはされず。(園長、副園長、FSWで対応する)		
6月	申し出はありませんでした			
7月	申し出はありませんでした			
8月	男子棟の意見箱に中学生より高校生に対し、生活面で声をかけられることで威圧感を覚えた投書が入る。	投稿者が苦情担当職員と話をし、対象児童と話をしてみたいと要望しているため、意向に沿う対応を行う。	園の対応で大丈夫です	
9月	小学校の運動会で学年別のダンスにて、1人だけTシャツを着ておらず、目立っていた事、準備不十分について保護者より申し入れがある。	準備についてホーム職員が前日に確認をしていたが、以前配布されていたプリントに準備品を記載されていた事がわかり、準備不足については保護者へ謝罪する。ホームとして対策について話し合いを行い、今後繰り返さないようにチェック機能を考える。	園の対応でお願いします	
10月	申し出はありませんでした			
11月	申し出はありませんでした			
12月	児相より連絡がある。s君から18日に連絡があり、職員に対しての不満を話していたとの事。 ① 自動車学校入校が12月上旬だと思っていたが、なぜ下旬になったのか ② 両親にお金の負担をかけたくないと思っていたが、なぜ両親	児相から連絡を受け正月帰省で保護者が迎えに来られるため、児相、担当職員、s君保護者同席のもと、①②となった経緯を職員から伝える予定を立てる。 ①については入校時に全額代金を支払うため、資金の準備	園の対応で了解しました	児相の担当福祉司と面会を行う。

	<p>に免許代を立て替えてもらっているのか、他のホーム児との対応が違う。 という内容であった。</p>	<p>ができなかった為入校が遅れてしまった。職員の理解不足の部分もあった為、今後のミスに繋がらないように話をする。</p> <p>③ について、免許取得の補助金は出るが、入校する際に代金は支払う事になっており、s君の所持金が不足していた為、保護者へ説明し不足分の支払いをお願いしていた。s君にも担当職員から説明はしていた。s君の帰省迎えが出来ないと保護者より連絡があり、s君にも説明の機会を逃してしまった事伝えると、担当福祉司と二人で話が出来ればよいと意見が出たため、その後担当福祉司と調整をし面談を実施する。</p>		
<p>1月</p>	<p>児相 T 心理士の面接時に児童から職員の関わりについて訴えがあった。その件について T 心理士より 3 点 A 主任へ報告される。</p> <p>① 朝食の準備が自分の分だけされていない時がある。</p> <p>② 朝食後自分の食器だけ洗われていない時がある。</p> <p>③ 朝起きて来ない時の職員の態度が他児への対応と自分とは違っている。</p>	<p>・職員に確認すると、フリーモーニングの時は汁物など冷えないよう鍋に入れておく事もある。起きてきた時は自分でよそう時もあり、職員が準備しても食べない時もあるので、本児の分を準備をしないようにしていた。</p> <p>今後児童の分は職員が準備をする事とする。</p> <p>・食器洗いについては、食事時間が設定されている為、遅れる時には本児が自分で洗う事を確認して、そのように行う。(児童の自立支援の一環)</p> <p>・児童へ起床時の対応はどの児童に対しても同じ対応をしている事を再度伝え、理解してもらおう。</p>	<p>園の取り組みでお願いします</p>	<p>・園長・副園長・ユニットリーダー・苦情担当者で協議し、児相へ報告し、児相からも女子児童への聞き取りを実施される。</p>

2月	<p>学習時間のため部屋に行くように促すが、Nより2Fの部屋にいじめられるから行きたくないと言ったため内容を尋ねる。マッサージをさせられたり、寝かせないように耳元でウォークマンの音量を高くしたりすると話がある。</p>	<p>当日は、話を聞いた職員と一緒に2Fに行き、職員が2Fにいる事で他児がNに関わらないように様子を見る。当直の職員にも気を配っておくように伝える。訴えについて日誌に記載する。翌日ユニットリーダーより詳細を尋ねられ、報告の指示あり対応職員より副園長へ内容報告する。副園長より園長へ報告する。Nの安全の為静養室へ移動させる。</p> <p>該当児童への聞き取り実施する。</p>	<p>登場人物（被害児・加害児）の学年若しくは年齢が記載された方がわかりやすいと思われます。</p>	<p>学年がわかるように加筆します。</p>
3月	<p>保護者より事前に外泊申請をして、迎えに来たが、ホーム職員へ①外泊申請が伝わっていなかった。また、②児童によって行事参加等で外泊許可の日程に違いがある事、③今回の件で園長から直接連絡がなかったと苦情が入る。</p>	<p>保護者からの連絡を受けた事案について、園長、副園長、HLで確認をする。保護者が児童を送ってこられた際に、①外泊申請については、連絡を受けた職員が伝達ミスをしていた事。今後も連絡を受けた時には引き継ぎ簿やメモ等で必ず伝えることを徹底する。</p> <p>②家庭引き取りを控えている児童や里親マッチング状況にある児童については期日が決まっているため、行事不参加でも外泊優先をさせてもらっていた事。③園と保護者との感覚に行き違いがあったように思われる事。以上を園長、副園長、HLより保護者へ説明、謝罪を行う。</p>	<p>前回は同様なケースがあったが・・・3回目はないようお願いいたします。</p>	<p>繰り返さないように再度全職員へ伝達します。</p>