

令和4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	申し出はありませんでした			
5月	保護者より子供がホームに帰らない為、延泊していかとの連絡が入る。また、職員への対応について意見を言われる。	保護者からの訴えについて職員及びホーム児童に事実確認の為、聞き取りを実施する。児相にも報告を行う。聞き取りの結果をもとに該当職員には指導を行う。		
6月	申し出はありませんでした		H君のその後はどうなったのか。	H君は不登校気味の児童の為、学校と連携を取り登校支援を行う。児相とも支援会議実施し、不適切な関わりにならないよう支援方法について配慮しながら実施する。H君の意思の尊重。
7月	① 保護者宅へ送付した封書が無記名ではなく、園の名前が入っていたとの苦情がはいる。	HLが対応し間違えて送ってしまった事を謝罪し、今後間違わないように職員に周知する旨保護者へ伝える。申し送り等で職員個人へ情報の件で上司より指導行う。	誰の事案なのか？イニシャルが欲しい。（以降も）	イニシャルを入れるようにします。
7月	② 児相福祉司より連絡があり、保護者よりK姉妹の保険料の支払いの件で苦情が入っているとの事。令和3年12月の通院について調	該当児童の保険証は当時の福祉司へ返却しており、その後保護者へ返却されており、その後に保険証を使用していないが、病院側が保険証忘れと		

	べて欲しいとの事。	判断しその保険証扱いとされていた可能性もあると伝えると、児相にも確認をしておくとの事。12月1日付で無保険扱いとなっている。		
8月	保護者が来られ、昨年度にホームへ伝えていた服薬後の袋を持ち帰る事、おもちゃの取り上げ、他児とのトラブルについて納得がいかないので再度ホーム担当としての意見を聞きたい。	園長、副園長、部長、HLで内容の検討を行い、ホームとしての返事を考えるが、直接的な返事については再度考える。今後の対応として以下のように行っていく。(・毎月の行事案内を行う。外泊申請については検討し返事を行う。・S君が受けた被害のみ報告をしていたが、今後は加害の分についても報告を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・事案についての対応は。 ・加害の報告についてはこれまでされていなかったのには理由があられると思います。慎重に扱われた方が。 	<ul style="list-style-type: none"> ・服用後の空袋の持ち帰りは服用確認の為で、内容を説明しその時点ではそれ以上の訴えはありませんでした。 ・玩具の件は保護者としては安全確認後器楽が通った品であると主張され、ひいきされているとの発言がある。 園内で再度検討し、職員育成、細かい配慮を児童、保護者、職員へ行って行く。玩具は合法的な品であった事を反省し、ひいき等はしていない旨保護者へ伝える。 ・児童間のトラブルは児相へ報

				告し登校対応については職員の増員等できる事を実施する。以上の事を園長・副園長・児相職員同席の下保護者へは報告し同意をもらっていた。
9月	申し出はありませんでした			
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	申し出はありませんでした			
1月	申し出はありませんでした			
2月	申し出はありませんでした			
3月	申し出はありませんでした			