

令和3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	申し出はありませんでした			
6月	申し出はありませんでした			
7月	保護者より子どもの生活状況や健康について疑問の申し入れがあり、その件で職員からの返答がなかった事で不服の申し出がある。	傷の報告はその場で保護者へ伝え、体調については看護師より状態を見てもらっていた。生活状況については検討後保護者へ伝えた。	<ul style="list-style-type: none"> ・同様の事が以前にもあったでしょうか。 ・特定の職員の方の対応に対して不信感を持たれているようですが 	<ul style="list-style-type: none"> ・今迄は特に問い合わせはありませんでした。 ・関係性が取れていない職員に対しては不信感を持たれているようなので、関係性が取れている職員で対応しています。
8月	① 児童が使用していた玩具の安全性の件で合法的な玩具であり、問題はないことを保護者より申し出あり。また、児童への対応の違いや職員に対しての改善策を要求される。	ホーム職員の聞き取りを行い、事案について、園長以下職員で内容を検討し対応策を出す。	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者はその玩具が出火したことについてどう思ったのでしょうか。・消費者センターへの連絡は？ ・出火がどの程度だったのかは不明ですが、その場での職員の対応は適切と感じますが。この保護者の方には説明して納得していただくのは簡単ではないようです。可能な限り見相等に入っていただくのが良いのではないのでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者は安全基準に合わせて販売されている事を主張されています。・消費者センター広報室にも連絡を行い、安全性への確認と苦情の有無を問い合わせました。・児相に報告が必要な場合には相談して対応をしています。

8月	② 下校途中の児童間でのトラブルについて保護者へ報告をする。保護者よりホーム内での不安定さや児童間での関係性、トラブル相手の保護者からの謝罪を望まれる。また、園からの改善策の提示を要望される。	保護者からの要望に対し、ホーム職員の聞き取り実施。トラブルでの外傷については通院し診断書を保護者へ提出する。今後の対応策の立案を園長はじめ関係職員で検討する。児童相談所担当福祉司へ事案の報告を行う。	ホーム内でのトラブルは○さんが全て関わっているのでしょうか。	児童複数名が関係し、○さんは何らかの形で関わっています。
9月	保護者から要望が出ている先月からの事案については継続中。 ・その他の申し出はありませんでした。	園長、副園長、ユニットリーダー、主任、ホーム職員等で対応策を模索し保護者へ対応策を提示する。	園の対応策に沿って丁寧に説明を続けていくしかないでしょうね。	今後も保護者さんに理解して頂けるように伝えて行きます。
10月	申し出はありませんでした			
11月	退園した児童の保護者より、児童が在園中に食事中のおしゃべりが多く、不適切な対応を職員から受けたと家庭内の会話で出ている為事実確認をして欲しいとの連絡が入る。	その当時に同じホームだった児童全員に聞き取りを行う。該当職員にも確認を行い、事案発生はなかった事が確認取れる。その旨保護者へも報告を行う。	結論は、そういう事案はなかったということでしょうか。	事案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			