

令和5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	5日よりショート利用の児童（卵アレルギーあり）に対し、昼食のお弁当で卵焼き、プリンを食べさせてしまっている。食べさせた事が絆職員から報告がある。	ショート児対応職員へ食べさせたことの確認を取り、保護者へ事案の報告を行う。該当職員始め、全職員に対し、アレルギー児への対応の徹底を再度園長より通達がある。絆職員から保護者への連絡と謝罪、副園長から佐賀市の子ども家庭科にも連絡謝罪を行う。今後同じようなミスが起きないように指示を受ける。	アレルギー対応には細心の注意をお願いします。	
6月	保護者より同じ内容（学校同席の可否確認・面会に来る時間の確認）の電話がかかってきており、職員の連携ができていないのかと不満を言われる。	連絡を受けた件での記録がなかったため、今後は必ず連絡を受けた者が記載をし、職員間での情報漏れがないようにしていきたい。		
7月～9月	申し出はありませんでした			
10月	ショートステイ利用児童の送迎対応時に対応した職員が送った先の幼稚園の敷地内で喫煙していたと保護者から幼稚園に連絡あり、幼稚園より園に苦情が入る。	幼稚園からの連絡を受け、送迎した職員に対し、園長より聞き取り実施し、確定したため、今後同様の事がないように指導を行った。		
11月	ふれあい祭で全体写真を撮っていた際、保護者の方も写そうとされていた為、個人情報の事もあり、写真は遠慮してもらおう様その場で伝え、写真撮影は止められる。同日夜に保護者より連絡があり、写真については連絡物に何も記載がなかった事、テ	副園長より写真撮影についての周知が出来ていなかった事は謝罪する。また、テレビ撮影については園長より映像処理の配慮など申し入れをしている事を伝える。	これまでの園行事・写真撮影の件でのお願いはされていた？	伝えていなかったため、今後は連絡をしていきます。

	レビ撮影も入っていたがプライバシーの件はどうなっているのかと苦情が入る。			
12月	<p>① 一時保護児童より他の児童から聞いたが、自室へ職員が勝手に入っていると訴えがある。</p> <p>② さくらホーム児童より職員の対応について不満の申し立てあり</p>	<p>① 確認のために、一時保護児童に話した児童、該当職員にそれぞれ話を聞く。話が食い違うところもあり、部長にも同席をしてもらい、再度、一時保護児童と該当職員、部長、HLで話を聞き、部屋に入った理由の説明、誤解の部分と今後気を付ける点の同意を取る。</p> <p>② 該当職員へ確認し、児童含め、園長、副園長、部長、リーダ参加のもと処遇について話し合いを行う。</p>	話し合い後は良好な関係になっているか？	話し合い後は問題は起きていません。
1月 ～ 3月	申し出はありませんでした			