

## 苦情解決相談受付状況

### 【児童養護施設 愛隣園】

相談内容	件数	対応
ごはんがおいしくない	2	栄養士へ連絡・解決済
～(児童)がうるさい。いじわるされた。	13	担当者へ連絡・継続中
休みが楽しい	1	担当者へ連絡
こづかいで絵本を買いたい	1	担当者へ連絡・解決済
帰省をたくさんしたい	1	FSWへ連絡・継続中
歌をつくって歌を披露したい	1	担当者へ連絡・解決済
流しそうめんをしたい	1	栄養士へ連絡・解決済
サンドイッチ、アイスクリーム、ハンバーグを食べたい	4	々
愛隣園を出たい(家に帰りたい)	20	担当者、FSWへ連絡・継続中
早くキャンプへ行きたい	1	児童集会で話し合う・解決済
親と会いたい・外出したい	5	FSWへ連絡・継続中
パソコンでインターネットをしたい	1	会議にて検討・継続中
自転車に乗りたい	4	会議にて検討・継続中
好きな人がいる。どうすればいいか。	1	担当者へ報告。(小学生で彼氏、彼女ごっこが流行っていることを確認)性的事故が起こらないよう注意が必要ということを共有する・継続中
他児が銅像をいたずらしていた	1	児童集会で話し合う・解決済
～ホームに異動したい	7	担当者へ連絡・解決済
小遣いを増やしてほしい	6	会議にて話し合う・継続中
トミカのおもちゃが欲しい	1	担当者へ連絡・解決済

### 【ワークセンター愛の園】

苦情内容	件数	対応
女子更衣室の覗き見	1	担当支援員、苦情解決責任者により、当該利用者(自閉症)へ丁寧にわかりやすく説明・注意を行った。
他の利用者の乱暴な言葉使いが嫌	2	担当支援員により当該利用者への面談、「文句を言ったことは否定、口調が荒かったことは認める。言葉使いに注意し、指示的な声掛けや乱暴な発言は控えるように注意を行った。
利用者の家族より他害(暴力)を受けた状況についての説明がほしい	1	苦情解決責任者、担当支援員、当該利用者及び家族、被害利用者及び家族による面談を行い、状況説明、謝罪、今後の支援方針を説明した。
支援員の注意の仕方がとても厳しいので改めてほしい	1	支援員に対して利用者の障がい特性に応じた指導に配慮する様に注意指導を行い、当該利用者には自身の行動を振かえり問題について丁寧に説明する
他の利用者が意地悪します(悪口、文句、無視)	5	朝会で話し合い、
不明(書かれていることが読めない)	3	