

2020年度 苦情解決相談受付

〔児童養護施設愛隣園〕

相談内容	延件数(実数)	対応
ホームを移動して～さんと一緒にいい	7	ホームにて本人と話し合いを持つ。現ホームにいる理由や現在の子どもの関係性についても話し合う。(本人納得してくれる)
ホームのルールがかわって、観たいテレビが観れなかった	1	ルールについて、再度話し合いを持つ。(録画を工夫することで解決する)
こひつじに行きたくない	1	異動の理由を丁寧に説明し、本人が納得したので異動となる。
スマホをOKにしてほしい(中学生)	1	各ホームや集会にて携帯の所持に関する規定を説明する。また、係る費用や懸念されることについて全体に説明を行う。
こづかいを増やしてほしい	1	子どもたちと話し合う。小学生から、高校生を減額する案が出されていたので、そうではない方法を考えていながら現状で様子を見ることになる。また、こづかいの計画的な使い方についても話し合う。
職員に「お前」と言われたから園を早く出たい	1	本人に確認をとると、本人が日課をこなせない(動きが遅い)ことで補助員から注意を受け、そのやりとりの中で「お前」という言葉に反応したことが分かる。個別に面接を行い、行動の振り返りを行い、補助員にも本児の特性についての理解を改めて確認を行い、連携して対応することを確認する。
話をきいてほしい。さみしい。	1	記名とは別の中学生が代筆していることが分かる。中高校生会を継続し、話がきける場を設けていくことになる。

〔ワークセンター愛の園〕

苦情内容	件数	対応
グループホーム利用に関する苦情・要望	5	毎月開催しているグループホーム連絡会にて報告し、状況の把握に努める。当該利用者の障害特性を踏まえ、丁寧な言葉かけやかかわり方に配慮するよう助言を行う。