

2022年度苦情解決相談受付（意見箱）報告
 児童養護施設愛隣園

相談内容	延件数(実数)	対応
ホームを移動したい	4	面談を行う。それぞれの理由を聞き、現ホームでの具体的な解決策と一緒に考えていく中で、解消される。
他のホームを見学したい	3	手紙回答を希望したので、手紙で返事後に面談を実施。一緒に書いたようで、他児との兼ね合いもあるので、検討することになる。教会へ外出できるホームの外出できることが羨ましいとのこと。ホームでの外出についても検討が必要であることを共有して、ホーム行事として検討することになる。
人の物を盗る人がいるので注意してほしい	1	投函児童に事実確認を行い、盗ってしまった児童と面談する。ホームを移動してきたばかりで、寂しさや不安も窺えたため、その理解もしながら、注意だけに留まらず、職員との関係構築や他児との関係性も配慮していくことを全体で共有する。
リモート学習できるようWifiを設置してほしい。	1	すでに設置してあるので、利用方法について説明する。
ゲーム機が使いたい。	1	時間の制限などを設けている理由を説明し、使用時間などを調整していくことで納得する。その他、プログラミングに関する周辺機器の整備も寄贈を通して検討していくことになる。
おやつにタフグミを出してほしい。	1	栄養士と情報共有し、翌月のおやつで対応する。
～と一緒に部屋は嫌だ	2	投函児童と面談する。2名と一緒に投函している。新しい児童が入所したことにより、女子児童の中で関係性がこじれていることが分かる。当該児童のフォーロの話合いを実施する。また、新しく入所した児童だけではなく、その関係性の中で元々いる児童の同士が奪い合いの状況も聞かれたので、職員全員で共有し、関係構築を意識して行うことを確認する。
合計	13	全ケースを苦情解決委員会に報告済

ワークセンター愛の園

苦情内容	件数	対応
利用者間のトラブル	5件	利用者の担当支援員に状況を説明し、当該利用者本人と個別に話し合いを持ってもらう。それぞれの利用者の言い分や気持ちを傾聴し、関係の調整が必要な場面では直接介入するなどして関係改善を図った。