

## 平成 27 年度社会福祉法人ふじの園に係る要望等解決処理状況概要

平成 27 年度における苦情・要望等の受付状況については、表 1 から表 3 までのとおりです。  
内訳は児童養護施設一関藤の園が 3 件、一関藤保育園が 2 件でした。

### 1 受付処理件数（表 1）

受付件数		処理件数		
		施設事業所内で解決した もの	第三者委員の助言等 を得たもの	施設事業所内での解決に いたらなかったもの
苦情	5	5	0	5
要望・意見	0	0	0	0
計	5	5	0	5

### 2 内容別苦情処理状況（表 2）

施設・事業所名	申出人	人員	苦情の内容（件数）				処理等		
			虐待・放 置・脅迫・ 詐欺等	ケアの内 容に関わ る事項	個人の嗜 好・選択に関 わる事項	その他	施設・事業所 内で解決し たもの	第三者委 員（会）の 助言等を得 たもの	施設・事業内 での解決に いたらなか ったもの
児童養護施設 一関藤の園	本人	3		3			3		
	家族								
	その他								
一関藤保育園	本人								
	家族	2		2			2		
	その他								
合計		5		5			5		

### 3 苦情内容（表 3）

	申出人	苦情の内容	対応の内容
一 関 藤 の 園	入所児童 (27. 7. 20 申出)	みんなでテレビを観ていたら見せないようにしていたので注意したら逆ギレされたので謝って欲しい。	担当職員がそれぞれ個別に呼び話をする。双方納得の上で謝罪した。
	入所児童 (27. 12. 6 申出)	幼児 A が幼児 B を押して幼児 B がソファの角にぶつけて血が出た。ホームの先生に伝えて注意して欲しい。	ホーム主任に話し、主任から幼児 A に理解できるように話し、これからはないように約束した。
	入所児童 (28. 1. 31 申出)	けんかをしたので仲直りしたい。	職員が双方から話を聞き、事実確認をしたうえで和解の場を設ける。
一 関 藤 保 育 園	利用者の家族 (27. 8. 31 申出)	職員から強い口調で指摘され何度か嫌な思いをした。もう少しソフトな対応をお願いしたい。	利用者に謝罪し、今後の職員の対応について話し承諾を得る。
	利用者の家族 (27. 12. 18 申出)	子どもが食するものであるので賞味期限を確認し安心しておやつが食べられるように注意して欲しい。	利用者の家族に栄養士が謝罪の電話を入れ、謝罪するとともに今後食品の管理を徹底することを話し理解して頂く。