

平成 30 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 30 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 7 件、一関藤保育園が 1 件でした。

1 受付処理件数

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	0
要望・意見	3	3	0	0
計	8	8	0	0

2 内容別苦情処理状況

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	7		7			7	0	0
	家 族								
	その他								
一関藤保育園	本 人								
	家 族							0	0
	その他	1			1		1		
合計		8		7	1		8	0	0

3 苦情内容

	申出人	苦情の内容	対応の内容
一 関 藤 の 園	利 用 者 (30.10.2 申出) 受付No.157	朝、起床前に起こすのではなく、 起床時刻ぴったりに起こして欲 しい。	受付担当者が保育士から事情を聴く。起床時の声 がけについては 5 分前程度に声を掛けていた とのことだが、申出人と保育士が話し合いを申出 人が納得するような時間帯及び声がけをすること で納得しました。以後、苦情等はありません。
	利 用 者 (30.10.10 申出) 受付No.158	嫌な気持ちになった時に村田先 生 (心理療法担当) と話をする時 間を作って欲しい。	心理担当職員に申出人の要望を伝え、申出人の要 望に応えるようにしました。

	申出人	苦情の内容	対応の内容
一 関 藤 の 園	利 用 者 (30. 10. 14 申出) 受付No.159	自分のプライベートなことに首を突っ込まないで欲しい。	受付担当者が申出人に事情を聴く苦情については解決したので取り下げるとのこと。ホーム担当職員との関係も特に問題はないとのこと。
	利 用 者 (30. 10. 17 申出) 受付No.160	他ホームの女兒がすれ違うたびに叩いてくるので、痛くて嫌なので止めるように話して欲しい。	女兒に申出人や他児に嫌な思いをさせないことを苦情受付責任者に約束したことを申出人に伝えると納得する。
	利 用 者 (31. 2. 12 申出) 受付No.161	下校途中に他児が頭の上に雪を乗せてきて、謝らないで行ってしまったのでとても困ったので、話を聞いて欲しい。	今回のことは特に謝らなくてもいいが、時々ユニットでの不満を聞いて欲しいとの要望があり、今後個別の関わりの機会を設けることにしました。
	利 用 者 (31. 2. 28 申出) 受付No.162	同室の他児と合わないので来年度のホーム替の時に自分の希望を聞いて欲しい。	ユニット主任と相談し、食事の席を替えることや申出人の希望を聞いたうえで個室に移動する対応をしました。
	利 用 者 (31. 3. 3 申出) 受付No.163	残りの 2 年間で前担当の職員と過ごしたい。	申出人の気持ちを受容したうえで、新年度のホーム体制については思い通りにならないこともあることを話し納得してもらいました。
一 関 藤 保 育 園	利用者の家族 (匿名) (30. 8. 9 申出)	夕涼み会の時に、行事自体は楽しく過ごしたが、子どもの行事でアルコール飲料を出店し飲酒するのはいかがなものか。	今後の夕涼み会では、アルコール飲料は販売しない方向で実施する。夕涼み会はPTA主催の行事であることから役員会に伝えることにしました。話し合った内容と謝罪文を平成30年8月20日付けの「お便り」に掲載しました。