


福祉サービス苦情解決委員会定例会報告資料

2019年度 第1回(2019年6月25日)

施設名		児童養護施設 陽清学園 (定員 40 名・現員 34 名)
苦情解決責任者		園長
苦情受付担当者		主任
1.苦情の有無		有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>
有 の 場 合	苦情受付年月日	
	苦情の内容	
	処理・解決結果	
2.要望・提案等の有無		有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>
有 の 場 合	内容・事項	<p>1.僕の意見を聞いてほしい。僕は今すぐ A 寮に行きたい。わけはうるさくてゆっくりしたくてもできない。A に中学生が一人しかいないから静かでいいなと思ったから。B さんといっしょがいいとおもったから。</p> <p>2.部活が終わるのが早い時があって、バスで帰るまで 1 時間もあるので電話をして迎えを頼んでもらおうとしても、バスで帰ってこいというのですがどうしたらいいですか。</p> <p>3.外で遊んでいる時ですが、野球のボールがブランコのそばに来たり、球が足にあたったりとこわいので何とかしてください。</p>
	内容・事項への対応、処置	<p>1.寮職員と本人とで話し合い、今の寮で生活することについて納得している。5 月中に解決。</p> <p>2. 基本的に迎えの電話を入れてもらえば迎えに行きます。ただ、車両の使用状況によっては迎えに行けないときもあるのでその時は納得してください。以前上記の理由で迎えに行けなかったことがありましたので、職員も皆さんももう一度確認してください。</p> <p>3. 第三者評価委員会の今年度重点目標である『遊び』の領域で改善していくことを決める。進捗状況について随時確認し、解決まで見守っていく。</p> <p>* バッティングネットを制作している。</p> 

福祉サービス苦情解決委員会定例会報告資料

2019年度 第2回(2019年10月25日)

施設名		児童養護施設 陽清学園 (定員 42 名・現員 37 名)
苦情解決責任者		園長
苦情受付担当者		主任
1.苦情の有無		有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>
有 の 場 合	苦情受付年月日	
	苦情の内容	
	処理・解決結果	
2.要望・提案等の有無		有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>
有 の 場 合	内容・事項	1.C 寮に行きたいです。
	内容・事項への 対応、処置	1. 要望したのが中学生であったので、寮職員にその意図を確認してもらったところ、来年受験生になるが、今の寮だと小学生がいて勉強に集中するのが難しいのではと思っていることを話してくれた。ただ、C 寮に行っても、年上(高校生)ばかりなこと、バスケットができるリング、体育館がないということがデメリットであるとも考えているようである。 結局のところ、行くか行かないか迷っている状況であり、今年度は継続して寮職員と話し合いを進めることで、次年度の寮移動を考えていく方向性である。

福祉サービス苦情解決委員会定例会報告資料

2019年度 第3回(2020年2月27日)

施設名		児童養護施設 陽清学園 (定員 42 名・現員 38 名)
苦情解決責任者		園長
苦情受付担当者		主任
1.苦情の有無		有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>
有 の 場 合	苦情受付年月日	2019年11月7日
	苦情の内容	第三者委員の長岐氏より解決責任者に連絡があった。内容はDよりの申し出で、同じ寮のEが就寝時間の22時以降携帯電話で通話しており、迷惑であること、それがルールに反しているため職員に改善を求めていたが、全く改善されていないというもの。長岐氏よりDから話を聞いてほしいとの指示があったので聞き取りと対応を実施した。
	処理・解決結果	初めに利用者Dに聞き取りを実施し、今までの対応の不備を謝罪している。Eには寮職員から携帯電話を22時以降使用しないよう注意喚起をすることと、泊り職員は22時以降各居室の確認(業務支援マニュアルに準拠している)を徹底することにする。また、利用者Dにも定期的(1週間に1回)に22時以降通話をしない等のルールが守られているか確認することとする。 その後寮職員が毎週DとEに聞き取りをし、現在は再発していない。
2.要望・提案等の有無		有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>
有 の 場 合	内容・事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高校生の就寝時間を自由にしてほしい 2. スマートホンの返却をなくしてほしい 3. 洋服代をアップしてほしい 4. 職員の子どもへの態度を改めてほしい 5. 職員の時間外労働を控えてほしい 6. スマートホンでのネット通販を許可してほしい 7. 小学生のお小遣いをアップしてほしい 8. 公用車を買ってほしい 9. 寮で動物を飼いたい 10. 体育館の備品を充実してほしい(バスケットボール) 11. 職員が高齢の方なので、若い職員がいれば生活しやすい 12. 部屋にノックをしないで入ってこないでほしい 13. 朝から小言を言わないでほしい(職員が) 14. 公文を無しにしてほしい 15. PCのイヤフォンの場所が壊れているので直してほしい 16. パソコンを新しくしてほしい 17. 無線LAN接続をしてほしい(学校の課題等でも使うため)

<p>有 の 場 合</p>	<p>内容・事項への 対応、処置</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.翌朝影響ない範囲で学習時間の延長は認めています。 2.起床時間、登校など職員が心配している面を話したうえで子どもたちから預かることを止めています。 3.予算を削ることになるので現状のままになります。 4.具体的にどの場面での態度なのかわからないので、具体的な話を確認している。また、職員がなぜそのような態度になるのか考えることを投げかけている。その結果子どもたちにも思い当たるところがあり生活改善につながっている。 5.今年度より働き方改革が施行されているので職員にも随時話し改善している。 6.各自のスマホからだと、支払い方法や何を買うかなどわからないので、ネット通販は、園のパソコンのできるのを利用してほしい。 7.3年前から帰省した人、しない人それぞれにお年玉をあげていることと、最近その額をアップした経緯がありますので、アップは難しいことを伝えている。 8.だいぶくたびれているので購入予定なことを伝えている。 9.犬や猫などは毛などによる動物アレルギーが心配されますので難しいです。金魚はいいと思います。 10.購入予定ですが、使用ルールを確認してから購入予定です。現在職員で体育館使用のルールを確認中です。 11.募集していますが若い人がこない状況です。働き手が不足しているのが現状です。 12.入室前にはノックをしていますが、イヤフォン使用していると聞こえないので、そのように感じたとも思われます。 13.4と同じく、子どもたちと話し合いをして自分たちのやることの確認と振り返りを行っています。 14.園の方針として決めていることで、無しにすることは考えていません。今はつらいですが、100マス計算などで効果もでているので小6まで取り組んでください。 15.16.共に新規にパソコンを購入することで解決している。 17.来年度より子どもの所持している機器にフィルタリングをかけ、無線 LAN ルーターを各寮に整備する予定。
----------------------------	--------------------------	---

