

東光虹の家 苦情受付一覧表

平成 29 年度

支援の内容に関わる事項

No.	1
申出人	学校教員
内容	学校の生徒と入所児童との携帯端末でのやり取りを通じて、入所児童から送られたくない画像が送られてきた。送られた学校の生徒は嫌な思いをしている。
対策	職員にて当該児童に事実確認をしたところ、事実を認めた。当該児童は送ってしまった行為に対して悪いこととは思わず行っていたため、職員にて送る行為は良くないことだということを伝え、携帯端末の使い方について継続して様子を見ることとした。
結果	児童に対し、携帯端末の正しい使い方を教えていく必要があることが分かった。

No.	2
申出人	入所児童保護者
内容	施設から保護者への手紙の送付先が間違っているなので、間違えないで送ってほしい。
対策	保護者への送付先リストの住所が誤って入力されていることが分かった。送付先リスト管理責任者を設け、送付先リストを再確認した。保護者に対し手紙を送付する際は、初回に保護者へ発送先を確認してから送付することとした。
結果	保護者への手紙の発送対応について、確認ができた。

No.	3
申出人	施設職員
内容	児童の保護者が保険証を受け取りに来園した際、保険証が見つからず対応に時間がかかってしまった。
対策	原因として、保険証の保管場所に保管されてなく、別の場所にあったため時間がかかってしまった。保険証の保管場所についてユニット職員で話し合い、改めて保管場所を確認した。
結果	保管場所について確認ができた。

No.	4
申出人	入所男子児童

内容	職員が陰で申出人について良くない話をしている。陰で言うのはやめてほしい。
対策	状況を確認したところ、ユニット内で夏の旅行先について検討した際、申出人が出した意見に対して当該職員が反対意見を述べていたことが分かった。申出人以外の児童が全員楽しめる場所と思えなかった為、反対した意見だったため、申出人・施設長・当該職員にて話合いの場を設け、当該職員から申出人へ理由を説明し、嫌な思いにってしまったことに対し謝罪を行い申出人はこれを受け入れた。
結果	今後も当該児童と担当職員の様子を見ていくこととした。

No.	5
申出人	入所女子児童
内容	楽しいおもちゃが欲しい。
対策	児童の意見を確認し、新しくおもちゃを購入した。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	6
申出人	入所女子児童
内容	こたつが欲しい。
対策	児童ユニット会議にてユニット児童全体で話合いを行い、こたつの代わりに既に所持していたホットカーペットを敷くことで申出人の了解を得た。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	7
申出人	入所女子児童
内容	申出人から、ある特定の児童の行為に対して以下のような話を受けた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜中に起こしてくる。</li> <li>・一緒に施設を抜け出そうと誘ってくる。</li> <li>・自分が携帯を持っていることを自慢してくる。</li> <li>・彼氏との連絡のやり取りを見せてくる。</li> </ul>
対策	職員から当該児童へ聞き取りを行ったところ、内容と同じことをしていることがわかった。申出人が嫌な気持ちになっていることを伝えた。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	8
-----	---

申出人	入所女子児童
内容	申出人から、ある特定の児童の行為に対して以下のような話を受けた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・交換ノートをやろうと言われており、断れない。</li> <li>・周りの児童に対して攻撃的であり、自分を仲間にしようとする。</li> </ul>
対策	申出人だけでは対応できないため、職員が間に入り対応した。交換ノートについてはお互いの思いを確認し了解を得ながら行わないことにした。周りの児童に対して攻撃的であり、仲間にしようとする件については、当該児童の攻撃的な態度をすぐに改めてもらうことはできないが、攻撃の仲間にしようとするときは、職員に伝えてもらえれば距離を置けるよう協力すると伝えて了解を得た。
結果	児童間の関係性について確認ができた。継続して対応している。

No.	9
申出人	入所女子児童
内容	申出人から、ある特定の職員の行為に対して以下のような話を受けた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿題をやっているのに「やっていない」と言われてしまう。</li> <li>・宿題をやらないと「ゲームをやってはだめ」「部屋から出てはだめ」と言われてしまう。</li> <li>・同学年の児童と比べられるのが嫌である。</li> </ul>
対策	当該職員へヒアリングを実施したところ、児童が嫌な気持ちで受け止めていたとは気づいていない様子であった。受付担当者と当該職員とで児童がなぜ嫌な気持ちになってしまったかを振り返り、断定的に言われたと捉えられないような伝え方、他の児童と比較するような表現とならない方法を確認した。申出人へ説明する機会を設け、理解してもらった。
結果	児童対応について確認できた。

No.	10
申出人	施設職員
内容	自分の担当外の児童であるが、衣類の購入ができていない様子である。その児童の衣類の購入ができるよう調整してほしいとユニットリーダーに申出があった。
対策	ユニットリーダーから購入ができていない児童の担当職員へ状況を確認した。購入ができなかった理由として、担当職員が予定を調整できていないことがわかった。担当職員から児童へ買い物に行けなかったことを謝り、衣類を購入した。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	11
申出人	入所女子児童
内容	自転車のカゴが小さい為、大きいものに付け替えて欲しい。
対策	職員にて状況を確認したところ、確かに不便さを感じさせる大きさだったため、大きいカゴを購入し、付け替えを行った。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	12
申出人	入所男子児童
内容	Wi-Fi があらかじめ決められている利用時間になっても使用できない。利用できる時間帯は利用したい。
対策	状況を確認したところ、Wi-Fi 接続機器のスイッチが入っていない状況であったため、利用できるようスイッチを入れた。申出人へは職員がスイッチを入れ忘れていた時は、教えてもらえればすぐにスイッチを入れるので教えてほしいとお願いし、理解していただいた。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	13
申出人	学校校長
内容	入所児童が高校受験の際、受験票を忘れてしまった。 担当職員だけでなく、施設長からも受験票を確実に持たせられるようにしてほしい。
対策	施設長から申出人へ受験票を忘れてしまったことに関しての謝罪をした。 再発防止に向けて、受験の流れについてのマニュアルを作成し、忘れ物等ないように受験ができるよう進めていくこととなった。
結果	受験の対応について再確認できた。

No.	14
申出人	入所児童保護者
内容	施設から外泊について連絡を頂いたが、事前に外泊について知らされていない。外泊についてはしっかりと連絡してほしい。
対策	児童相談所に確認したところ、外泊についてお互いに、どちらかが伝えるものだと勘違いしていたことが分かった。今後は、どちらが伝えていくかを確認し、保護者に伝えることとした。
結果	外泊の調整時の児童相談所との連携について、再確認できた。

No.	15
申出人	同級生の保護者
内容	入所児童が申出人の子どもからゲームソフトを借りたまま返していないため、返してほしい。
対策	担当職員から当該児童へ状況を確認したところ、ゲームソフトを借りていることがわかった。 申出人、申出人の子どもに対して職員と当該児童からゲームソフトの返却と謝罪を行い、謝罪を受け入れて頂いた。また、ゲームの貸し借りをしないことを当該児童だけでなく、全児童へ伝えた。
結果	物の貸し借りについて、児童と確認できた。

その他

No.	1
申出人	地域住民
内容	地域の子ども会において、当施設職員の書類の提出が遅い。
対策	主任にて当該職員に確認したところ、今年度から担当となり不慣れであったことから、遅れてしまっていることがわかった。今後は、ユニットリーダーや前の年度に子ども会の仕事をしていた職員がフォローしながら対応することになった。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	2
申出人	地域住民
内容	挨拶のできない職員がいる。
対策	改めて全職員に対し、地域住民にしっかりと挨拶をしていくよう周知した。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	3
申出人	幼稚園教諭
内容	入所児童が他の園児の制作物を壊してしまった。登園後に過ごすはずの教室で過ごさず、別の教室で鬼ごっこをしていたためである。制作物を壊してしまったことは、幼稚園で解決しているが、登園後の過ごし方については施設

	でも話してほしい。
対策	当該児童に対し、幼稚園でのことを振り返り、登園後どの教室で過ごすかを確認した。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	4
申出人	学校教員
内容	入所児童の集金をしたところ、金額が不足していたため、確認していただきたい。
対策	確認したところ、集金袋にお金を分け入れた際、余りが出ているにもかかわらず確認をせず児童に集金を持たせていたことがわかった。あまりが出ている金額と学校からの不足の金額が同額であったため、職員にて学校へ届けた。今後は、余りがなくなるまで確認し、持参させることとした。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	5
申出人	同級生の保護者
内容	担任の先生に卒業祝いで渡す品物の集金を実施したところ、お金と一緒に施設の領収書が同封されていた。領収書について取扱いがよくわからない。
対策	施設の経理上、領収書が必要であったが、そのことの説明が不足していたため、改めて領収書の必要性を説明させていただき領収書にご記入いただいた。
結果	その後、同様の申出はない。