

●平成22年度(平成22年4月1日～平成23年3月31日)

受付件数:5件

(1) 内容…家に帰りたい

解決…該当児童と面接し、関係者にて進路の協議を図った。

(2) 内容…施設の行事について

解決…経費などを再検討し、申出を実現した。

(3) 内容…施設規則について

解決…該当児童へ情報提供し、規則の再確認を行った。

(4) 内容…携帯電話について

解決…該当児童へ情報提供し、規則の再確認を行った。

(5) 内容…ゲーム機の紛失について

解決…ゲーム機使用ルールを棟内で話合った。

●平成23年度(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

受付件数:6件

(1) 内容…パン代の増額について

解決…実態調査の結果、増額とした。

(2) 内容…携帯電話の保有について

解決…中学生の所持は学校で禁止されていることから

従来どおり認められないことを説明し、納得を得た。

(3) 内容…外出時間の延長

解決…外出時の約束守る

(4) 内容…①テスト前の外出について

②当日申し出の外出について

③高校生の外出時間について

解決…中高生部会、職員会で協議を重ね、新たなルールをした。

(5) 内容…自転車での外出について

解決…使用ルールについて、中高生部会と協議を進めている。

(6) 内容…ゲーム機の使用について

解決…該当児童と面談し、ゲーム機使用のルールを職員と再確認した。

●平成24年度(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

受付件数:5件

(1) 内容…職員の対応について

解決…申出者と面接し、双方の思いを話し合った。

(2) 内容…職員の対応について

解決…投書者の特定をせず、寮長名で「向陽寮子ども会のみなさんへ」

の返書を各ユニットに掲示し、職員が内容の説明を行った。

(3) 内容…夏祭りの外出について

解決…「夏祭りの外出についての約束事」を自治会で決定し、周知を

図り、夏祭りに外出した。

(4) 内容…職員の対応について

解決…寮長が申出者と話し合いをした。

(5) 内容…棟内きまりについて

解決…棟内の話し合いを行う。定期的に話し合いの機会を設けることとした。

●平成25年度(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

【向陽寮】受付件数:2件

(1) 内容…職員への不満

解決…申し出た児童と苦情受付担当職員が面接をし、担当職員間でも話し合いをした。申し出をした児童と担当職員間で交換日記をしていくこととした。

(2) 内容…児童への対応が、職員間で統一されていなかった事への不満

解決…担当職員間の情報共有を心がけた。個別処遇検討会を開き当該児童に対して統一した対応をすることを確認した。

●平成26年度(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

【向陽寮】受付件数:3件

(1) 内容…他児への不満

解決…申し出をした児童に対して、当該児童の担当職員が特徴を説明した。説明後は、当該児童への理解が深まり解決した。また、児童間で謝罪をすることができ、同様の不満はなくなった。

(2) 内容…連絡の遅れに対する保護者からの不満

解決…小学生児童の下校時におけるトラブルがあり保護者への連絡が遅れたことに対する苦情申し立てがあったが、トラブル発生時の確実な情報確認に時間を要した為、連絡が遅くなったことを謝罪した。

(3) 内容…児童間のトラブル

解決…該当児童に事実確認をし厳重注意を行った。所轄のこども女性障害者支援センターにも報告。保護者にも状況を説明し、謝罪した。

【乳児院】受付件数:3件

(4) 内容…保護者への情報提供の遅れ

解決…情報が入った時点ですぐに保護者へ連絡をしたことを伝えたところ納得を得られた。

(5) 内容…子どもの病気に対しての保護者の事実認識の相違

継続…関わった職員への事実確認を行った結果、そのような事実はなかったと判明したので保護者へ連絡をした。所轄のこども女性障害者支援センターにも報告をした。

(6) 内容…外傷の報告について

解決…アザの有無を把握していなかったことを保護者へ謝罪し通院。その後、速やかに保護者へも通院結果を報告した。

●平成27年度(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

【向陽寮】受付件数:2件

(1)内容…自分自身の問題行動に対する反省

解決…本人の希望により施設長と面談。問題行動の振り返り等、反省が伺えた。

(2)内容…通塾したいとの希望

解決…該当児童に通塾についての意向を確認したところ、ぜひとも通塾したいという強い希望ではなかった。外部の方から学習指導の申入れがあったので本人にも情報提供。施設内学習会へ参加することになった。

●平成28年度(平成28年3月1日～平成29年2月28日)

【向陽寮】受付件数:1件

(1)内容…ユニットの行事に対する要望。(海水浴にいきたい)

解決…夏休みの恒例行事であるキャンプを実施。キャンプの最中に要望通り実行した。

●平成29年度(平成29年3月1日～平成29年12月31日)

【向陽寮】受付件数:2件

(1)内容…ユニットのDVDレコーダーが使用できない。

解決…修理を依頼した。

(2)内容…ユニットに常備している飲み物について。

麦茶や牛乳以外の飲み物がほしい。

解決…麦茶・牛乳の他、緑茶も提供出来る事を伝える。

(3)内容…早く家に帰りたい。

解決…施設での一時保護委託が解除となり家庭引取りが実現した。

【乳児院】受付件数:1件

(4)内容…家庭引取りの見通しについての問い合わせ。

解決…保護者、児童相談所、乳児院担当職員が話し合う機会をもち

家庭引取りに向けた計画的交流を実施している。

●平成30年度(平成30年1月1日～平成30年12月31日)

【向陽寮】受付件数:1件

(1)内容…職員に対する不満を手紙に書いた。

解決…該当する児童達と苦情解決職員との個別面接を複数回実施。

手紙の内容に対して聞き取りをするが事実ではない事を書いたと児童からの申し出があった。ユニット担当職員にも面接の結果を報告。児童の心理状況をよく観察し、より細やかなケアと当該児童とのコミュニケーションをこれまで以上に意識し担当職員間の情報共有を心掛けるよう助言をした。

【乳児院】 受付件数:3件

(2) 内容…一時保護委託解除後、子どもの体重が減っているようだがミルクを飲ませていなかつたのかとの問い合わせ。

解決…一時保護委託開始時にミルクは飲んで居ないと聞いた。栄養士と相談し普通食(1日3回)を摂取できているので食間にミルクを飲む与える必要はない判断。提供する食事は全て完食していた事、家庭引取り時には体重も増加していたことを保護者に伝えた。

(3) 内容…外泊中に発熱したため外泊を中止したが通院をしなかった理由を知りたい。

解決…熱以外の症状はなく、以前処方された本人用の座薬を使用し状態を観察。休日の当番医は感染症のリスクも高いと判断し 翌日嘱託医を受診した。

(4) 内容…面会を希望したが断られた。その理由を教えてもらいたい。

解決…ユニット内に感染症が発症していた為、感染拡大防止の為面会制限して いたため感染症時の対応見直しを検討した。