

苦情相談対応事例（2019年度） 大阪水上隣保館 施設名 （遙学園）					
NO	年	月	相談者	苦情相談内容	苦情相談対応及び対応結果
1	2018	11	入所児童	きょうだいより、「きょうだいの生活するフロアの問題に対応してほしい。きょうだいのフロアの職員には相談できない。」と伝えられた。解決してあげてほしい。問題の内容は、子ども間でのいじめや諍い、金盗について。 (意見箱)	受付担当者が当該児童と面接。当該児童からは意見箱ペーパーの文面と同内容の話。問題を解決してくれるのであれば、対応後の報告はいらぬとのこと。 その後(当該児童が話しかけてきたこともあり)施設長より当該児童に、児童間で起こっている問題や職員の対応を伝えている。挙がっていた問題の内容は、当該児童のきょうだい自身が起こした問題も含まれていることも併せて伝える。
2	2018	11	入所児童	小遣いの額を上げてほしい。(意見箱)	受付担当者が当該児童にアプローチするも面接を拒否。「施設長に伝えてくれたらそれでいい。」とのことであった。
3	2018	12	複数児童	特定の職員への苦情。 ・勝手にルール変更をする。すぐにカットする。話を聞いてくれない。 ・(不適應行動あれば)すぐに一時帰宅させられたり、ホーム以外の場所で生活させられるのが嫌。 ・要求を聞いてくれない。担当を変えてほしい。 特定の子どもへの苦情 ・うるさい。特定の子どものホームを変えてほしい。 (意見箱)	特定職員、及び該当するフロア職員へ苦情内容を報告。 特に投函したと推察される子どもの意見表明等に丁寧に応答できるよう、また、子ども間の関係性について、改めて該当するフロア職員で共有する。
4	2019	5	中学生女子	お弁当のメニューが少なすぎる。チャーハンや焼きそばを入れてくれないか。	給食会議で検討する。チャーハンや焼きそばは食中毒や腐敗を引き起こす恐れがあるので、お弁当にはむかない為、12月～3月などの気温が低い時に、できるようにする。その他に年に数回でも冷凍食品を子ども達で購入に行き、ホームの電子レンジを使用して、好きなお弁当を持っていけるようにしていく。

5	2019	7	入所児童	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の少年野球に入りたい。 	<p>施設長と当該児童が面接し、話をする。</p> <p>現在の施設の状況として、3年生が一人で自転車等に乗って活動に行ったり、費用を負担していくのは厳しい旨を説明する。5年生からは自転車で出かけたりできるので、当該児童には5年生まで待ってほしいことを伝えると了解する。それまで遙学園で野球部を再開したいと思うなら、担当者や整理をしてくれる先生を探すように提案する、当該児童は5年生になったら野球部に入れると納得している。</p>