

2020年度苦情受付 児童養護施設 博愛社

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策
1	8月7日	高2女兒	<p>場所) 面談室</p> <hr/> <p>職員に対する苦情 職員が児童に対して対応がきついとの訴えがある 児童相談所 担当者との面談中「職員が児童にひどい言葉を言っている」と話す</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳) 友達がかわいそうである</p>	<p>対応：各児童相談所 担当者が児童へ聞き取りを行い事実確認をする 当該職員に不適切な対応があったと確認される 職員は「きつい言い方をしている自覚がなかった」と話す</p> <p>改善策： ・当該職員は主任による定期的なSV面接の実施と内部・外部研修の受講 他部署への異動 ・児童への説明 ・謝罪後の児童相談所への報告</p>
2	8月10日	中2女兒	<p>場所) 施設内</p> <hr/> <p>職員に対する苦情 職員が妹(中1女兒)にひどい言葉を言っている 妹の体型を指摘して「おやつ食べるとき」と言った 「職員が言うべきことじゃない、あなたにそんな権利はない」との手紙を他職員に渡して抗議した 保護者も不快に思い改善を求めた</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳) 子どもへの対応を改善してほしい</p>	<p>対応：各児童相談所・担当者が児童へ聞き取りを行い事実確認をする 当該職員に不適切な対応があったと確認される 職員は「きつい言い方をしている自覚がなかった」と話す</p> <p>改善策： ・当該職員は主任による定期的なSV面接の実施と内部・外部研修の受講 他部署への異動 ・児童・保護者への説明 ・謝罪後の児童相談所への報告</p>

3	9月25日	小5男児の父母	<p>場所) 施設内</p> <hr/> <p>職員に対する苦情  子どもがけがをしたのに施設からの連絡が遅い  20時ごろ小5男児が室内で額を強打して通院 額部切創にて5針縫合 通院帰社が22時過ぎ 担当者が主任報告をしたのは23時だったため保護者への連絡が翌日になる</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳)</p> <hr/> <p>なぜ連絡が遅れたのか話を聞かせてほしい</p>	<p>対応：保護者へ謝罪する 主任からケガに及んだ経緯と様子を伝え当日に伝えなければいけないところを連絡ミスのためできなかったことを謝罪する</p> <p>改善策：児童に何かあったときの指揮系統を確認する 担当職員から主任へ報告→主任から保護者へ即日連絡する</p>
4	11月15日	小5女児の保護者	<p>場所) 施設内</p> <hr/> <p>職員に対する苦情  面会当日に本児が発熱したため面会中止をお願いする 救急診療所の診断によると現状況では病名が判断できず安静にしておくようにと指示がある 保護者に面会中止を伝えると納得されず病院に連れていきたいと何度も入電があるが施設から通院することを伝える</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳)</p> <hr/> <p>子どもの体調が心配なので親が病院に連れていきたい</p>	<p>対応：通院後 保護者に体調は落ち着いていること等を伝えると安心される</p> <p>改善策：保護者には事前に感染症対策として児童が体調不良であれば面会は控えさせていただくことを丁寧に伝える</p>

5	12月28日	小1、中1兄弟の保護者	<p>場所) 施設内</p> <hr/> <p>職員に対する苦情 12/24に届くように子どもにクリスマスプレゼントを贈り届いたら施設から連絡をするという約束になっていたが12/28になっても連絡がない 児童相談所にも同様の苦情が入る</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳)</p> <hr/> <p>職員は親が子どもを思う気持ちを理解していない</p>	<p>対応：職員が連絡を忘れていたことはあってはならないことだったと謝罪をする</p> <p>改善策：同じことが起こらないよう職員間の連絡を徹底する</p>
6	1月25日	高2女兒	<p>場所) 施設内</p> <hr/> <p>職員に対する苦情 「小4男児に対して職員の対応がやりすぎである」という訴えがある</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳)</p> <hr/> <p>対応がやりすぎである</p>	<p>対応：児童相談所 担当者が事実確認をする 男児が注意を受ける際に叱責されたり暴力を受けたことは虐待行為であると認定され男児は一時保護となる</p> <p>改善策：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該職員は主任による定期的なSV面接実施、内部・外部研修を受講 他部署への移動</li> <li>・児童への説明</li> <li>・児童相談所への報告</li> </ul>

7	3月31日	中1男児の週末里親	<p>場所) 施設内</p> <p>職員に対する苦情</p> <p>外泊の際に子どもの様子を知りたいのに全く説明がない 男児は自分のことを話すタイプではないため職員が説明をしない と何もわからず対応に困る</p> <hr/> <p>本人の状態・主訴の逐語訳)</p> <p>週末里親さんが来ることをうれしいと思っている</p>	<p>対応：職員が子どもの様子を伝えていなかったことを謝罪する</p> <p>改善策：児童の様子を口頭の伝達だけでなく連絡ノートを活用して伝える</p>
---	-------	-----------	---	--