

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料

No

事業所名（報告者） 児童養護施設・地域小規模・かなーちえ・わくわく・すまいるすてっぷ（ 梶川 ） 報告期間 2021年 4月 1日～2022年 3月 31日

A)苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	2021.6.10	かなーちえ 里親希望者	里親実習の実習園が決まっていたのに事前の連絡なく、施設の変更をお願いしたいという書類が送られてきた。不親切である。	対応：事前に連絡しないといけない所を怠っていたことをお詫びする。施設変更は実習園と、こども相談センターの意向であったため、cwから里親希望者に説明をしていただく。 改善策：送付前に希望者へ連絡をする。	◎ 終結・継続
2	2021.7.8	かなーちえ 里親希望者	実習日の記載間違いについて入電がある 事前打ち合わせと違う日で決定書が届いた。どういうことか？	対応：確認不足であったことをお詫びして正しい決定書を送付する。 改善策：送付前に3重チェックをする。	◎ 終結・継続
3	2021.10.8	楓 Nさん（近所の方）	騒音の苦情 20:00 家の前で高2女兒はトレーニング、中1女兒はジュイボード遊びをしているときNさんの車にあたり防犯ブザーが鳴る Nさんが来られ近隣に声が響きうるさいこと、車に傷がついたら修理費は出してもらえるのか等の苦情がある	翌日に菓子折りを持ってお詫びに行く 児童にも内容を伝え今後は家の前で遊ばないように伝える。	◎ 終結・継続
4	2021.10.11	くるみ 小2男児の母	小2男児がけがをしたのに連絡が遅く職員の誠意が感じられないとの苦情がある 20:40 階段で転倒し顔面と左足すねを打撲して通院治療を行う 母にはその後連絡をする	母への連絡が遅れた旨を謝罪する 今後はけがの様子を確認後 速やかに保護者へ連絡をする	◎ 終結・継続

5	2022.1.15	かなーちえ 里親希望者	<b>場所)面接室</b> <hr/> 面接時 相談者から「対応が業務的で相手の話を聞こうという姿勢に欠けている」と苦情がある	対応：里親になるための説明が中心となり相談者の思いに寄り添っていなかったことをお詫びする 改善策：里親希望者が「なぜ里親になりたいか」という思いを丁寧に聞いたうえで制度説明等を行う	<del>終結</del> 継続中
			<b>本人の状態・主訴の逐語訳)</b> <hr/>		
6	2022.3.17	わくわく 保護者	<b>場所)電話</b> <hr/> スタッフの移動を聞き、なぜ4人体制？子どもの安全は守られるのか？残るスタッフの心理的不安を心配される。自分が法人側に連絡すれば何か変わることであれば、連絡もする。大阪市や第三者機関に電話すれば何か変わりますか？	HPで求人を募集している事、法人として今後の方向性を考えての異動だと思う。また、今まで以上に法人からも助けてもらいながら運営していきたいと話をする。4月からの管理者より自分に任せてくださいと話をする事で保留となる。	終結 <b>継続中</b>
			<b>本人の状態・主訴の逐語訳)</b> 移動は今でなくてはいけないのか？ 法人は今後の運営をどのように考えているのか？		