

# 鹿深の家における苦情解決の仕組みについて

施設長 打田絹子

目的

近年児童養護施設には、権利擁護に沿った子どもの自立支援とより家庭的な養護が求められている。鹿深の家では法に基づいた福祉サービスの向上のため、苦情の適切な解決について、最重要課題として取り組んでいる。

## 苦情受け付けから解決までの流れ

ご意見・ご要望・苦情等

鹿深の家「苦情解決委員会」

受付窓口 春田 解決責任者 打田 電話0748-88-2015

解決に向けての取り組み

法人・施設内での検証および検討、利用者・家族・関係者との話し合い、第三者委員会への報告および助言、立会、滋賀県運営適正化委員会の活用

解決・広報

## 平成28年度の状況について(報告)

苦情等の受付件数 8 件

○入所児童に対する職員の対応のあり方について

- ・年齢にふさわしくない内容の音楽を携帯音楽端末に入れた
- ・事後報告が頻繁であり事前の説明や相談が欲しい
- ・児童の生活の様子をこまめに伝えて欲しい
- ・担当職員と連携がうまく取れない（電話が繋がらない）
- ・児童間のトラブルに対して職員が適切に対応できない（円滑な問題解決に向かわない）
- ・児童への支援力が足りない

○職員の電話対応のあり方について

- ・バカにされたような言葉の使い方であった

○職員の物品管理のあり方について

- ・ゲーム機を保管する場所の施錠を職員が忘れていたため、児童間のトラブルに発展した

※いずれの事例についても、内部検証を行い、当事者への説明と謝罪を行い、再発防止に努めると共に職員の支援力の向上に向けて研修等の機会の充実を図った。

施設運営（養育方針等）に関わることについて、様々なご意見・ご要望・ご指導・ご批判を頂いております。これらの声ひとつひとつに真剣に耳を傾け、運営の適正化・透明化を図っていきたくと思っております。今後とも引き続きご意見・ご要望等をお待ち申し上げます。