

施設名

若葉学園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	1 件	件	件	1 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	件	1 件	件	件	1 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>入所児童の保護者が 市に來所して当園職員の児童への暴力について相談し、平成30年1月5日（金） 市から児相に相談がある。1月9日（火）に児相から当園に連絡があり、施設長が児相に出向いて確認した。</p> <p>（相談の内容） ・12/30（土）昼過ぎに一時帰省のため子どもを迎えに行った際、幼児棟で男女2人の手や頭を叩く指導員を目撃した。棟入口が施錠されていたことから外から呼びかけても気付いてもらえなかった。保護者はびっくりして指導員が何回叩いたかも覚えていないとのこと。</p>	<p>当該職員へ3回の聞き取り及び棟職員全員に聞き取りを実施したが、相談内容にあった行為は、はっきりと確認できなかった。しかし、児童の危険回避のため手のひらをパチンと叩く行為事態は、否定できないこともあるとの意識が確認された。</p> <p>相談を寄せた保護者の方を含め、関係機関に当園職員の児童への関わり方で、誤解や不信感を招いた行為があった事実は、厳正に受け止め、本来、児童の安心・安全な場所である児童養護施設でこのような不信感を持たれる行為があったことに対して、深く反省し、改めて職員への指導の徹底を図り、同じような事案がないように努めていくことの説明と謝罪を関係機関へ行った。</p> <p>また、全職員に対し、どのような理由があろうとも、叩いて教える行為は暴力だという意識を再啓発し、改めて人権擁護や虐待防止、服務規律の厳正確保、職員倫理綱領の厳守等について周知を図り、児童、保護者、地域住民、関係機関等からの信頼を損なわないよう努めることを再確認した。</p>