

令和 3 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

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	1 件	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	1 件	0 件	0 件	0 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（高校生）が園長と職員宛てに同じ内容の意見書を文書で提出。以下意見書の内容（要旨）である。</p> <p>①職員の子どもに対する態度が厳しく、子どもの育つ環境として適切ではないのではないかと。</p> <p>②大人のあり方について入所児童一人一人に対しての寄り添い方を考えてもらえないだろうか。</p>	<p>女子棟職員へ意見書の内容について説明を行い、各職員真摯に受け止めるとともに自分自身の振り返りを行い、言動の変容及び意識の変容を促した。</p> <p>本児が居住する棟の女子児童全員に対し、今の学園生活（日課や食事等）について、また、職員の対応についてアンケートを実施した。</p> <p>アンケート結果をもとに当該ユニットの女子児童全員を集め説明を行う。</p> <p>また本児に対しては指導課長補佐、指導課長との個別面談を実施した後、園長と担当指導員の面談を行い、本児の気持ちを傾聴した上で各々の立場から話をしている。</p> <p>職員に対して、意見書に書かれてある職員の支援内容や児童との関わりについては、女子棟ホームに限らず、男子棟、幼児棟、調理棟を含め、全職員で内容を真摯に受け止めて、各ホームで日頃の子どもの関わり方等について振り返りを行った上で、子どもとの関わり方、声のかけ方、話し方等について、丁寧さを欠くことのないように改めて、園長、副園長、課長から職員へお願いした。</p>