

【苦情解決委員会報告】

社会福祉法人福音寮苦情解決規定に基づき、苦情解決委員会を設置しています。苦情解決委員会は児童養護委員会と母子・学童・保育園等委員会に分かれ、それぞれ年に2回開催しています。児童養護委員会は委員のうち5名、母子・学童・保育園等委員会は委員のうち3名が地域の方や学識者等の第三者委員です。以下は、各事業の令和5年度の報告（概要）です。

※ ヒヤリハットについて

ヒヤリハットは、インシデント・アクシデントの判断基準を設定して判断しています。
(福音寮におけるインシデント・アクシデントの判断基準)

インシデント	レベル 1	ヒヤリ・ハットすることがあったが、利用者に影響はなかった。
	レベル 2	利用者に何らかの影響がある可能性があったので、経過観察が必要となった。結果的に、利用者に影響はみられなかった。
アクシデント	レベル 3	施設内外を問わず、利用者に新たな医療的処置・治療や支援を必要とするほどの影響が生じた。
	レベル 4	利用者に入院・それ以上の影響を与えた。

1 児童養護施設

(1) 定員 57名

(2) 児童からの意見、要望について

ア 意見箱に投函された意見 13件

イ 児童部屋会における児童からの意見要望 37件

(3) ヒヤリハット

ア インシデント 349件

イ アクシデント 2件

2 母子生活支援施設

(1) 定員 25世帯

(2) ヒヤリハット

ア インシデント 23件

イ アクシデント 14件

3 ショートステイ

(1) 利用定員 7名

(2) ヒヤリハット

ア インシデント 8件

イ アクシデント 0件

(3) 保護者からの意見等 4件

4 おでかけひろば

(1) 利用者数 2,569人 (年間延べ人数)

(2) ヒヤリハット

ア インシデント 8件

イ アクシデント 0件

5 まいふれいす@はなもも

(1) 利用登録者数 32人

(2) ヒヤリハット

ア インシデント 1件

イ アクシデント 1件

6 学童クラブ

(1) 事業所数 12

(2) 児童定員 1,560人

(3) 保護者等からの意見等 23件

(4) ヒヤリハット

ア インシデント 37件

イ アクシデント 15件

8 放課後等居場所事業

(1) 事業所数 7

(2) 登録児童数 2,349人

(3) 保護者等からの意見等 1件

(4) ヒヤリハット

ア インシデント 5件

イ アクシデント 1件

9 保育園

(1) 事業所数 3

(2) 定員 183人

(3) 保護者等からの意見等 14件

(4) ヒヤリハット

ア インシデント 1,587件

イ アクシデント 22件