

【苦情解決委員会報告】

1 令和5年度の社会福祉法人福音寮の各事業について

- (1) 児童養護施設（本園ホーム3か所、グループホーム7か所）入所定員57名
- (2) 母子生活支援施設 入所定員25世帯
- (3) 子育て短期支援事業（ショートステイ、トワイライトステイ）利用定員7名
- (4) 地域子育て支援拠点事業（おでかけひろば）年間延べ利用者数2,569人
- (5) 子どもと家庭を支える学習・生活支援の拠点事業 利用登録定員40名
- (6) 放課後児童健全育成事業（学童クラブ）12か所 児童定員1,560名
- (7) 放課後等居場所事業 8か所 登録児童数2,349名
- (8) 保育所（保育園）3か所 利用定員183名

2 社会福祉法人福音寮苦情解決委員会について

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。

3 ヒヤリハットについて

各事業でヒヤリハットを集計し委員会に報告します。

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。

4 各事業におけるヒヤリハットについて

※ 件数は令和5年度の合計件数です。

(1) 児童養護施設

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

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

ア インシデント 8件

イ アクシデント 0件

(4) おでかけひろば

ア インシデント 8件

イ アクシデント 0件

(5) 子どもと家庭を支える学習・生活支援の拠点事業「まいぷれいす」

ア インシデント 1件

イ アクシデント 1件

(6) 学童クラブ

ア インシデント 37件

イ アクシデント 15件

(7) 放課後等居場所事業

ア インシデント 5件

イ アクシデント 1件

(8) 保育園

ア インシデント 1,587件

イ アクシデント 22件

5 保護者等からの苦情・要望と対応について

※ 該当する事例がある事業から抜粋

事業	内容	対応
児童養護施設	遠方のホームの児童から、外出届を本園まで提出しに行くのが大変なので、頻度を減らしてほしいとの要望が出された。(児童)	検討する旨伝えた。その後、外出届は廃止となった。
母子生活支援施設	喫煙している職員がいるのか、近くで話す臭いが気になる。(保護者)	確認したが喫煙者はいなかった。
	フロアーがたばこ臭いので空気を入れ替えて欲しい。(保護者)	タバコの匂いが気になる時は排煙窓を多く開けるようにした。
ショートステイ	子どもに肌荒れがあるため、ショートステイ利用中も衣類の洗濯の際は注意して欲しい。(保護者)	柔軟剤の使用を使い分けるなどの配慮をすることを伝えた。
	職員が忙しくしており、もう少しきちんと対応してほしいと感じた。(保護者)	お詫びをし、苦情、意見については職員間で共有し、保護者の気持ちに配慮しながら丁寧に対応することを確認した。
学童クラブ	近頃子どもが学童に行きたがらない、他の子どもからいやなことをされているのではないかと。(保護者)	子どもと面談して状況を聞き取った。友達との関係で嫌な気持ちになったことがあったようで、そのようなことがあったら職員に教えてほしいと伝え、保護者に状況を説明した。
	近隣の住民から、学童クラブの振動音がひどいとの苦情が寄せられた。(近隣住	近隣住民付近の育成室を静かに過ごす部屋にして、反対側の育成室を、体を動かし

	民)	て遊ぶ部屋にした。
放課後等居場所事業	子どもと保護者が開所時間より早く来所したためその旨を伝えると、早く来てしまったが低学年でもあり、何かあったらどうするのか？との苦情が寄せられた。(保護者)	今回は子どもを受け入れ、保護者と開所時間を改めて確認した。
保育園	子どもの名前を相性ではなくフルネームで呼んでほしい。(保護者)	子どもたちにも伝えフルネームで呼ぶようにした。
	プールでぬれた洗濯物から尿のにおいがする。(保護者)	水洗いをして返却したが、すすぎが不足していたことをお詫びし、今後の改善策を伝えた。
	保育園の行事と小学校の行事日程をずらしてほしい。(保護者)	配慮不足をお詫びし、今後は日程調整をして年間予定を組んでいくことを伝えた。