

2018年2月現在

苦情相談対応事例(2017年度) 大阪水上隣保館 施設名 (遙学園)					
NO	年	月	相談者	苦情相談内容	苦情相談対応及び対応結果
1	2017		入所児童複数名 すべて無記名	職員の対応への不満の訴え。	受付担当者より当該の生活フロア児童 全体へ、「記名があれば個別に相談に乗 る用意がある」ということを伝える。
2	2017		入所児童複数名 一部記名あり	職員の対応への不満の訴え。	受付担当者より記名のあった子どもに面 接を持ちかけたが、どの子どもも面接を 希望せず。話を聞く準備はできているこ とを受付担当者より各子どもに伝えている。
3	2017		入所児童	通学に係る費用に関して、妥当な額を職 員が支払わないとの訴え。	通学内容、日にち、及び通学手段を、当 該児童と職員で改めて確認し、不足分を 充当する。
4	2017		匿名人物	子どもから異臭がする。水質に異常があ るのではないかと府庁へ訴え。	水質の点検を行うも異常はない。相談者 は特定できず、対応しないまま訴えはな くなる。

5	2017		匿名人物	過去に在籍していた子どもに対して、職員の対応に不適切なものがあったとの訴え。	訴え内容から予想される時期に在職していた現職員全員へ聞き取りを行うが、相談者が訴える具体的な事象は特定できず。相談者が特定できず、相談者に対して具体的な対応は施せず。
6	2017		匿名人物	分園ホームが騒がしいとの苦情。	職員間でも気を付けるよう話し合い、併せて子どもへも注意を促す。

赤字について バージョン2

過去、子どもへの不適切な対応を行った職員もいたが、相談者が伝えてきている内容と合致するのは不明。

村瀬法人参与様、記載内容について相談させていただきます。