

支援の内容に関わる事項

No.	1
申出人	入所女子児童
内容	施設長から頂く予定の学習机を自分が使えると思っていたのに、他の児童が使うことになってしまった。
対策	状況を確認すると、申出人が学習机を持っていなかったため、施設長が自宅で使用していた学習机を持ってくる約束をしていたことがわかった。ユニット担当職員は、申出人と施設長とのやり取りを理解しておらず、ユニット内で使用している学習机の状態、児童の年齢等を考え、頂いた学習机については申出人ではなく他児が使用することになった。施設長から申出人へは期待させてしまった事を謝罪し、理解してもらった。今後は、あらかじめ使用する学習机の調整について話し合うこととなった。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	2
申出人	入所男子児童
内容	職員から体型のことを言われた。また、その職員は怒ってばかりいるのでイライラする。そのイライラが収まらず、部屋の物を投げる、テーブルを蹴飛ばす、壁を蹴って壊してしまうなどの行為をしてしまった。
対策	ユニットリーダーから対象職員へヒアリングを行ったところ、申出人に対し体型のことを言ったことが分かった。対象職員自身も申出人から体型のことを言われていたため、言葉を発してしまったとのことであった。ユニットリーダー、申出人、対象職員にて話し合いの場を設け、お互いの気持ちを伝え合い、理解を得て和解することが出来た。ユニットリーダーから対象職員へは、入所児童に対し身体的な特徴を表現する言葉は不適切であることを話題にし、考える機会を設けた。今後、ユニット内職員同士で感情のコントロールをするためのロールプレイを実施していくこととなった。
結果	今後も申出児童と対象職員の様子をみていくこととなった。

No.	3
申出人	入所児童
内容	学校に行っている時や、外出している時に職員が勝手に自分の机やロッカーを開けて整理をしている様子がある。勝手に整理をするのはやめて欲しい。
対策	申出人を担当するユニットの全職員に児童の机やロッカーを整理しているかどうか確認したが、誰も机やロッカーを開けたという申し出はなかった。全職員にてプライバシー保護の観点から申出内容の行為は正しいかどうか話し合い、申出内容の行為は不適切な対応であること、二度と児童からそのような申出が出ないように行動には気を付けることを確認した。申出人へは職員から机やロッカーを開けて整理しているという事実は確認できなかったが話し合いを行い、上記の決めたことを伝えた。また、同ユニットの児童にも、職員の姿勢として、児童の机やロッカーは勝手に開けないことを説明し、理解を頂いた。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	4
申出人	近隣住民
内容	施設の児童が公園で遊んでいる際、ボールが自宅の庭に入ってしまうため、気を付けて欲しい。
対策	職員会議にて苦情内容を説明し、各ユニットにて職員と児童にてボールの使い方について話し合いをした。決まったルールや他人に迷惑をかけてしまうこと、危険な行為に及んでしまうことを継続して児童ユニット会議にて確認をすることとなった。
結果	公園でのボールの使い方を決めた

No.	5
申出人	入所児童
内容	自分が通っている高校は修学旅行がない為、思い出作りとして友人とディズニーランドに出掛けたい。
対策	担当職員から施設のルールやお小遣い等について教え、ディズニーランドに行くための費用や交通手段、帰宅時間をどうするか等を職員と一緒に考えた。経費や施設への帰宅時間等を考え、申出人自身で出掛けないという結論を出した。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	6
申出人	入所児童
内容	申出人の登校班である 6 年生の班長が時間通りに来てくれない日が多い。班長が時間通りに来てくれないのはおかしいのではないかと感じると申し出た。
対策	班長である 6 年生の児童は他のユニットの児童であり、日によって登校渋りがある児童であったため、時間になったら登校できるよう職員が配慮し、登校時間には、出発することとした。申出人へは、班長である児童の状況を伝え、理解を得た。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	7
申出人	幼稚園教諭
内容	年少・年長児のお弁当で持って行ったバナナが変色しており、食べられる状態ではないと連絡があった。
対策	持参したバナナは、前日に納品されたものであったため、新鮮な状態の物だった。変色の原因についてはわからなかったが今後は変色を防ぐため、フルーツ用の容器を購入し使用することとした。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	8
申出人	小学校教諭
内容	授業中に、友達のプリントの文字を直そうとして友達の消しゴムを使って消していたところ、その消しゴムを折ってしまった。消しゴムの持ち主の保護者から連絡があった。
対策	対象児童に状況を確認したところ、友達が書いていたプリントの文字がマスからはみ出していたため、直したほうが良いと思って消し、その時に消しゴムが折れたことがわかった。その状況を申出人に伝えたところ、友達の保護者からも悪気があってやったことではないので謝罪はしなくて大丈夫であると言われた。入所児童へは、お友達のプリントの文字は直したほうが良いと思っても消さないようにしていこうと伝えた。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	9
申出人	地域のサッカークラブ保護者
内容	入所児童がサッカー大会の時に、ソックスを借りたが、返却されていない。返却してほしい。
対策	確認したところ、ソックスは、借りた児童のタンスに入っていた。翌日に、申出人へ返却した。今後は、大会等に参加する場合、職員と一緒に準備をし、忘れ物がないようにしていくこととなった。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	10
申出人	同法人他施設職員
内容	公文教室から出された宿題について、宿題として出されたはずのプリントの枚数が足りないまま提出されていることがある、宿題のプリントは職員が丸つけをすることになっているが丸付けされないまま提出されている、職員が処理すべき書類の処理（所定欄への確認印の押印）がされないまま返却されていることがあるため、最後までしっかりと対応をしていただきたい。
対策	公文の対応を再確認し、以下のように対応することを決め、職員へ周知した。 <ul style="list-style-type: none"> ・公文の宿題の枚数をしっかり確認し、公文用ファイルに保管し職員室で管理する。 ・公文を終えたら、職員が丸付けを実施する。やむを得ず丸付けができない場合は、公文担当職員へその旨を伝え引き継ぐ。 ・児童が実施した公文のプリントが返却された場合は、児童の担当職員がプリントの実施状況を確認し、所定の欄に押印する。
結果	公文の宿題について、職員の対応を再確認することができた。

No.	11
申出人	入所児童保護者
内容	施設に入所している間に虫歯が増えてしまった。虫歯の治療と歯磨きの仕上げ磨きをしっかりしてほしい。
対策	虫歯の状況を確認し、歯医者への通院を開始した。歯磨きの仕上げについて担当職員にて十分行っていく旨を申出人へ伝え、理解いただいた。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	12
申出人	地域住民
内容	入所児童が公園でサッカーをして遊んでいた際、強く蹴ったボールが公園の柵を超えてしまい、道路を通行していた女性が押していたベビーカーにぶつかった。その場で、職員から謝罪をした際に、申出人から公園で遊んでいる子どもたちの様子をもっとしっかりと見て欲しいと話があった。 その後、申出人から施設へ電話で連絡があり、改めて上記の話があった。
対策	電話での連絡に対し、施設長より謝罪をし、受け入れて頂いた。 ユニット会議にて児童と公園でのボールの使い方について決められているルールについて再確認した。継続してユニット会議にボールの使い方について話題にしていくこととした。
結果	公園内でのボールの使い方について再確認できた。

No.	13
申出人	児童相談所職員
内容	保護者から、施設に帰った際、持ち帰った児童（女児）の下着等を男性職員が確認した。その行為について保護者は快く思っていないため、女性職員に対応して頂きたい。
対策	帰園後の衣類の確認は、保護者から児童をお預かりした後に、ユニット内で実施することとした。男性職員が対応する場合は、女性職員も一緒に対応することとした。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	14
申出人	小学校教諭
内容	申出人から投薬の必要な児童について、学校での様子が落ち着かなかったため薬を飲ませ忘れていたのではないかと連絡をいただいた。
対策	施設にて状況を確認したところ、登校前に職員が入所児童に薬を飲ませた事がわかったため申出人へはその旨を伝えた。今後も入所児童について気になることがあったら連絡をいただけるようお願いした。
結果	学校との連携を強化していくことが確認できた。

No.	15
申出人	幼稚園教諭
内容	入所児童が幼稚園の遊びの時間にお友達を蹴ってしまい、蹴られた児童の保護者から幼稚園へ苦情があった。苦情は、施設職員へ伝えるだけでなく入所児童の保護者へ状況を伝えて欲しいということであった。入所児童へは幼稚園にて指導したが、施設においても蹴ってはいけないことを話して欲しい。また、入所児童の保護者へ蹴ったことを伝えて欲しい。
対策	担当職員にて入所児童へは蹴る行為はいけないことを伝えた。また、入所児童の保護者に状況を伝え、幼稚園の行事の際に、職員と入所児童の保護者で相手の保護者に対し謝罪をし、理解いただいた。
結果	その後同様の申し出はない。

その他

No.	1
申出人	施設職員
内容	地域小規模児童養護施設に地域の回覧板が置かれたままになっている。
対策	回覧板については、すぐに次に回覧するお宅にお届けした。地域小規模児童養護施設の職員間で回覧板の回し方が明確になっていなかったため、そのまま置かれていたことが分かった。その後、隣組のお宅を確認したうえで、速やかに回覧板をお届けできるよう回し方のルールを決めた。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	2
申出人	地域住民
内容	寄贈した野菜が調理場にそのままの状態で作られていて、色が変わっているため回収させてもらった。
対策	申出人には、その場で施設長から謝罪をした。調理員へ状況を確認すると、野菜の状況は悪いと認識しておらず、この後も使わせていただこうと考えて保管していたとのことであった。調理会議において、野菜を頂いた時には、献立に反映させ、献立に反映しきらない場合は、漬物にする、おやつ等に利用する等、新鮮なうちに提供させていただくこととした。
結果	その後、同様の申出はない。

No.	3
申出人	地域のサッカークラブ保護者
内容	施設の所定の領収書で部費の領収書を作成するよう依頼されたが、預かった領収書には他機関の名前が記載されていた。どうしたらよいかと施設へ連絡が入った。
対策	お渡しした領収書の書式が誤りであったため謝罪をし、改めて新しい領収書を届けた。領収書を渡すときには誤りがないよう、確認してから相手に渡せるよう改めて職員にて確認した。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	4
申出人	小学校教諭
内容	学校で実施される教育相談に予定の時間を過ぎても施設の担当の職員が来ていない、という連絡が2日続けて2度あった。
対策	担当の職員が、教育相談の予定を把握していなかったことが原因で学校へ行っていなかった。次回の教育相談から予定表を作成し、情報共有できるようにすることとなった。
結果	教育相談の予定表を作成していくこととなった

No.	5
申出人	幼稚園保護者
内容	幼稚園の文化祭にて模擬店のお手伝いに施設職員が入ることになっていたが、予定の時間になっても入って頂けなかったため別の保護者が対応してくださった。
対策	お手伝いするための時間割は作成してあったが、書き漏れがあったため、手伝えることが出来なかった。対応頂いた保護者の方や、関係者へ謝罪をし、今後は、幼稚園からのお便りをしっかりと確認し、漏れがないように時間割作成できるようにした。
結果	予定表の作成の重要性について確認できた。