

令和元年度（2019年度）社会福祉法人羊ヶ丘養護園  
 苦情・生活改善意見処理評価委員会の活動報告

委員会	開催日	苦情・生活改善意見	内容	審査結果
第1回委員会	令和元年10月5日	苦情0件		適切に処理されている
		生活改善意見2件	① ペーパータオル使用はもったいないのではないか。普通のタオルにした方が良くはないか。 <b>【対応とその後の子どもの意見】</b> 子どもの感染症予防の為、健康管理の為にペーパータオルの使用をしている旨を説明し、意見を出した子どもも理解を示した。 ② 浴室の石鹸をボディーソープにして欲しい。 <b>【対応とその後の子どもの意見】</b> 子どもの意見をすぐに取り入れ、浴室には石鹸もボディーソープもどちらも備え付ける対応を取った。子どもからボディーソープがあって嬉しいとの意見があった。	
第2回委員会	令和2年2月8日	苦情1件	二人部屋の小4（A）から「何度か注意したが、同室の小3（B）が睨む、無視する、嘘をつく、挑発する等の行為が改まらなくて嫌であり（B）と別の部屋にして欲しい」との訴え。 <b>【対応とその後の子どもの意見】</b> ユニット職員より（A）（B）双方に話を聞き、解決に向けて調整を図った。しかし（A）はすっきりとしないので施設長にも話をしたいと申し出があり、施設長が（A）と面談した。その後（A）は、職員介入のもと（B）との話し合いに応じ、当事者解決が図られた。	適切に処理されている
		生活改善意見2件	① 足が冷えるので床に敷物を敷いて欲しい。 <b>【対応とその後の子どもの意見】</b> 床暖房の性質上、敷物を敷くと部屋全体の空気が暖まりにくくなることを説明した。また、設定温度は調整可能であるため、寒さを感じた際は職員に伝えて欲しいと伝え、子どもも理解を示した。 ② 毎日の食事に、もう少し果物や生野菜、学校給食の好きなメニューを取り入れて欲しい。 <b>【対応とその後の子どもの意見】</b> すぐに指導部職員より、生活改善意見として上記の内容を栄養士に伝えた。その後、栄養士は献立に子どもの意見を取り入れるようにし、子どもから、食事に果物や野菜が多くなり、意見が反映されているとの意見があった。	