

社会福祉法人 蓮花苑 令和3年度 苦情等解決報告

施設名 れんげ学園

1	時期	令和 3年 年間通しての要望
	苦情の内容	・テレビ録画のルール、パソコン使用ルールについての様々な要望(子ども会議より)
	第三者委員への報告	有 <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・コロナ禍で出席停止の為登校できなかつたり、屋外等での活動制限の関係からお部屋生活を余儀なくされることが多くなり、お部屋内でも少しでも楽しく過ごせる工夫として、テレビやパソコンを複数台設置したり、Hulu等動画配信サービスを利用したことで、各ホームごとに、快適に過ごせるルールやお約束事を定める事とした。
2	時期	令和 3年 年間通しての要望
	苦情の内容	・玄関の靴の散乱。お部屋やトイレが汚い等、生活する中での子ども達からの要望 (子ども会議より)
	第三者委員への報告	有 <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・各ホーム会議の中で子ども達からの意見。生活の中で心地よく生活できる環境を皆で作ろうと話し合いながら解決策を探ることを継続している。
3	時期	令和 4年 2月
	苦情の内容	・「なんでおでかけできないんだ」 小2男子 (苦情ポストに投函)
	第三者委員への報告	有 <input checked="" type="radio"/> 無
	解決策及び結果	・コロナ禍・まん延防止の最中、また本園では五月雨式に陽性反応者や濃厚接触者等が発生する中であることで、窮屈な生活・行動制限が必要である事を理解してもらえるよう伝えてきていた。施設内ルールは社会状況をみながら緩めていけるよう都度検討してきた。子ども達も職員達も共に理解し合いながら、この状況を乗り越えようと伝え続けている。訴えの本人には今の学園状況を説明する。

※ 当年度内での主な苦情等解決に関わる内容を3点に絞って報告。

※ 苦情の捉え方として、要望的な内容もこれに含める