

## 苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表 (h. 29. 3. 13. 現在)

No	日 付	申し出方法	内 容	対 処
平成 28 年度				
6 7	h.28.10.6	主任へ相談	(児童養護施設) 申出者の孫(申出者は被措置児童の祖母)に対するホーム担当職員の接し方への苦情。	①主任よりホーム職員に内容を伝え確認、職員側からの説明を受ける。 ②児童から話を聞く。 ③双方からの聞き取りにより確認された内容を申出者に伝え、合わせて苦情解決委員会に関する詳細情報の提供を行った。
6 8	h.29.1.14	意見箱への投書	(小規模保育園) 申出者(保護者・無記名)からの、園だよりに記載されていた「おねがい」についての不満。	①園責任者が2月の園だよりにより投書の御礼と、苦情解決委員会への報告を明記。 ②保護者が一同に集まる際に園の方針とその理由について説明する予定。
6 9	h.29.1.29	意見箱への投書	(小規模保育園) 申出者(無記名)から園で撮影した写真の注文などはできるかという質問。	園で撮影した写真については、年度末にCD-Rにて各家庭に無料で配布する旨、園だよりや園内ホワイトボードに記載。

### <その他、苦情解決に向けた取り組み>

#### (児童養護施設)

- 昨年春から副施設長の部屋をオープンスペースとし、児童や職員が相談したい時にいつでも訪問できるようにしている。
- 今年度に引き続き新年度も入所児童の満足度調査を実施予定(5月頃)であり、児童からの苦情についても確認する予定。
- 直接処遇職員のためのメンター(相談役)を5名配置し、職員の持つ苦情や悩みを相談しやすい環境づくりを進めている。

#### (小規模保育園)

- 新年度より、希望される保護者との個人面談(園責任者と主任保育士が対応)を実施し、苦情や悩みを相談しやすい環境づくりを進める(6月頃)。

※ 番号は、苦情解決要項作成当初(h.13.4.1.)よりの通し番号です。

申し出方法の投書は、ご意見箱に投入された申し出です。

日付は、ご意見箱を開封した日付です。