

苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（H31. 3. 27. 現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
平成30年度				
1	11月9日 確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	女子棟職員に対する不満（ある特定の人物から複数投稿あり）	児童を副施設長室に呼び、複数投稿に至った詳しい状況を聞き取り。対応可能な内容とそうでない内容を副施設長から児童に対し説明。 また、その苦情内容を当該職員に共有し、配慮できる部分は対応するように指導を行った。
2	11月9日 確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	女子棟職員に対する不満（ある特定の人物から複数投稿あり）	無記名であったため、児童を特定することができなかったが、苦情内容を当該職員に共有し、配慮できる部分は対応するよう指導を行った。
3	11月25日 確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	男子棟職員に対する不満	無記名であったため、児童を特定することができなかったが、苦情内容を男子棟職員に共有した。
4	12月14日	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	女子棟職員に対する不満（ある特定の人物から複数投稿あり）	無記名であったため、児童を特定することができなかったが、苦情内容を女子棟職員に共有した。
5	2月15日	施設長室へ相談	ホームの生活に対する不満。	施設長自ら、不満を聞き入れ対応可能な内容とそうでない内容を児童に対し説明。
6	2月25日	副施設長室へ相談	ホームの他児童に対する不満。	児童より不満をまず聞き入れ、児童同士の喧嘩が発端であったため、担当職員に状況を報告。一過性のものだったようで、しばらく経つと児童同士の関係が改善していた。
7	3月4日	副施設長室	ホームに対する不満。	ホームの異動については、3

		へ相談	ホームを変えてほしいという要望。	月末に施設長より、発表されるため、一概に言えないが、理由も添えて要望は施設長に伝える旨説明。ただし、様々な状況を踏まえて、希望通りにならない可能性があることを説明。
<p><その他、苦情解決に向けた取り組み></p> <p>(児童養護施設)</p> <p>各棟に相談役リーダーを配置し、子どもたちがホームの職員に相談しづらいことも、身近に相談できるような環境づくりを、2019年4月1日より行う予定。</p> <p>(小規模保育園)</p> <p>ご要望に応じて、保護者との個別面談(園責任者と主任が対応)を実施している。</p> <p>(認定こども園)</p> <p>新たに、苦情箱を2019年4月より設置予定。</p>				