

苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（R2. 3. 12. 現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
平成31年4月～令和2年3月				
児童養護施設 大村子供の家				
日頃から児童の苦情や要望を受け付けているが、主だった苦情を以下の通り記載。				
1	10月2日 日確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	同じホームの児童ならびに他ホームの児童に対する不満	記載のあった同じホームの児童に対しては、日頃から投稿児に強くあたってしまう傾向があるため、ホーム担当職員より優しく接するよう指導し、また投稿児についても、つい他児の嫌がることをしてしまうため自分の行動についても見直すようアドバイスを行った。
2	10月2日 日確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	管理職・ホーム職員に対する不満	無記名であったが、概ね投稿した児童を特定することができたため、管理職・ホーム職員に共有。投稿したと思われる児童は感情のコントロールが苦手で、カーッとなった時に無記名で投稿することが過去にも度々あったが、翌日には、気分が切り替わっており、苦情の内容も要望ではなく、個人に対する愚痴であったため、該当者に見せ、本児の怒りを共有するに留めた。
3	12月9日 日確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	「ひどいです」「かなしいです」という苦情	無記名であり、児童を特定することができなかったが、筆跡から低学年の男の子が書いたものと推測されたため、苦情内容を男子棟職員に共有し、低学年男児に対し悩みがないか、確認を行った（推測

				された児童は特に悩みはないと答えた)。その後投稿無し。
4	12月14日	施設長ならびに副施設長	個室を与えてほしいという要望やホームを異動したいという要望	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。
5	3月5日	副施設長室へ相談	ホームに対する不満。ホームを変えてほしいという要望。	ホームの異動については、3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。

認定こども園 キッズランド

日頃より保育士等が利用者からの苦情・要望を受け付けているが、主だったものは以下の通り。

1	7月24日	管理職へ相談	お遊戯会を開いてほしいという要望。	法人の秋祭りで子どもたちの発表会をとりいれる。
2	7月24日	管理職へ相談	英語教育の早期実施。	英語教育は9月から月2回（金曜日）実施。
3	7月24日	管理職へ相談	連絡帳や園だより等情報共有に関する改善要望等。	要望等については、園の運営方針・実情により、対応できる部分とそうでない部分を説明。
4	10月29日	キッズランド内苦情箱	子どものオムツ・パンツのチェックの改善をお願いしたい。	生活チェック表の中に排便・排尿の欄を設け、更に入念なチェックを行い、保育士等の共通理解を図り、再発防止に努める。

小規模保育園 キッズホーム

日頃から児童や関係者からの苦情や要望を受け付けている。主だった苦情は今回見られなかった。

--	--	--	--	--

放課後児童クラブ b & g おおむら
 日頃から児童や関係者からの苦情や要望を受け付けているが、主だった苦情を以下の通り記載。

1	2月上旬	スタッフに電話	b & g おおむらの子が待機場所や帰りながら宿題をしている。宿題は落ち着いた所でちゃんと机に向かえる所してほしい。	学校や下校中は宿題をしないように竹小の子たちには伝え実行してもらっている。
---	------	---------	--	---------------------------------------

<その他、苦情解決に向けた取り組み>

(児童養護施設)

日頃から担当ホーム職員が各児童の苦情や要望を聞き入れているが、日勤のフリー職員が月3～4回程度各ホームに入り、子どもたちと過ごす中で、担当職員には言えない苦情や悩みを聞いている。

副施設長室は相談室にもなっており、苦情や要望のある児童が普段から相談できるようになっている。

(小規模保育園キッズホーム)

入口に苦情解決箱を設置。保護者の希望に応じ個別面談を実施。

(認定こども園キッズランド)

入口に苦情解決箱を設置。保護者面談実施。保護者に対するアンケート調査実施。

(放課後児童クラブ b & g おおむら)

保護者面談実施。子ども会議実施。