

## 苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（令和3年3月22日現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
令和2年度				
児童養護施設	大村子供の家	特に無し		
認定こども園	キッズランド	特に無し		
小規模保育園	キッズホーム	特に無し		
放課後児童クラブ b&gおおむら（2件）				
1	9/26	近隣住民から	子どもが水遊びの中で泥を隣の駐車場の車に付けてしまい、それに対する苦情	隣とのフェンスにブルーシート掛ける、児童にも泥遊びは注意して行うよう指導を行った。
2	3/10	利用者保護者から	スタッフの子どもに対する接し方について。	スタッフからも事情を聴き、教育の一環で発言した内容が否定的に捉えられた模様。 発言方法が適切だったか、またスタッフの価値観を児童に押し付け過ぎていなかったか、他スタッフと共に振り返りを行い、改善に努めた。
<p>&lt;その他、苦情解決に向けた取り組み&gt;</p> <p>（児童養護施設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホーム毎に子どもも含めた家族会議の実施を推奨し、子どもの不満や要求を現場で聴くよう促している。</li> <li>・令和2年度は第三者評価を実施（現在、評価取りまとめ中）、来年度当初に公表予定。</li> </ul> <p>（認定こども園 キッズランド）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な保護者との個別面談を実施。</li> <li>・園の入り口に苦情解決ボックスを設置</li> <li>・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載</li> </ul> <p>（小規模保育園 キッズホーム）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園の入り口に苦情解決ボックスを設置</li> <li>・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。</li> <li>・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載</li> </ul> <p>（b&amp;gおおむら）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。</li> <li>・利用児童とは定期的に子ども会議を開き、要望や苦情などを確認している。</li> </ul>				