

## 苦 情 受 付 一 覧

### 苦情解決結果の公表

No	日 付	申し出方法	内容	対処
令和6年度				
①	児童養護施設	大村子供の家	2件	
②	認定こども園	キッズランド	1件	
③	小規模保育園	キッズホーム	特に無し	
④	放課後児童クラブ	b & g おおむら	1件	
1 ①	7月	措置児童親族から (お電話、口頭、メール)	児童が以前生活していた A ホームで職員より児童に対し、不適切な対応があったのではないかと、また、親に共有すべき内容を共有していなかったのではないかとという苦情。	施設内で聴き取り等による事実確認を行い、加えて第三者機関による立ち入りの上、調査を行ったが、事実は認められず、その旨を親族に報告した。
2 ①	8月	措置児童親族から (お電話)	児童が現在生活をしている B ホームにおいて、職員より児童に対し、不適切な対応があったのではないかとという苦情。	施設内で聴き取り等による事実確認を行い、加えて第三者機関による立ち入りの上、調査を行ったが、事実は認められず、その旨親族に報告した。
3 ②	8月21日～9月20日の期間	利用者保護者から (苦情解決BOXへの投稿)	子どもが特定の子どもの何回も叩かれたと言っている。先方の親はご存じなのか、という苦情。	先方の保護者に対し本苦情がある前に園側から状況説明は行っており、保護者からも叩く児童に対して指導していただいたが、すぐには改善が見られず、苦情があった後、園だよりにて対応状況を報告。
4 ④	12月	利用者保護者から (口頭)	雨の日に子どもを迎えに行く際に、水たまりやぬかるんだ場所があり、歩きにくいと、どうにかしてほしい。	一部、舗装されていない場所(グラウンド)を通るため、そこにマットを設置する等の対応を試している状況。
<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> </ul>				

- ・施設長室や副施設長室、その他職員室に児童が気軽にきて、相談ができるような雰囲気づくりを行っている。
- ・毎年、自己評価を実施（現在取りまとめ中）。3年に一度第三者評価を実施。
- ・「子どもの権利擁護」アドボケート活動について、今年度、施設にアドボケートの受入を行った。  
（認定こども園 キッズランド）
- ・保護者アンケートを実施。
- ・定期的な保護者との個別面談を実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載  
（小規模保育園 キッズホーム）
- ・保護者アンケートを実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載  
（b & g おおむら）
- ・保護者アンケートを実施。
- ・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。
- ・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。