

9	12/27							①小学生女H 小学生女Aが自分の私物を勝手に使っていた。
10	1/31							①小学生女H 小学生女Aが自分の化粧水を勝手に使っていた。
11	2/28							①小学生女H 小学生女Aが私の花を捨てた。弁償して欲しい。 ②中学生男M 衣類購入について。なぜ購入する店が決まっているのか、欲しい服がある店がある。そこで買わせて欲しい。
12	3/27							①小学生女F 小学生女Hの態度が意地悪に感じる。何とかして欲しい。

令和元年度 苦情解決結果報告（処理経過及び結果）

No	処 理 経 過	結 果
1 4/26	①小学生女 A 小学生男 B にいじめられる。何とかして欲しい。	①4/20、園長受付。「B に悪口を言われたり叩かれたりする、何とかして欲しい」という申し出があった。苦情申出人（A）担当の保育士、B 担当の保育士が A と B それぞれに確認。A の体には怪我やあざは確認されなかった。B に自分よりも弱い子をいじめてはいけないこと、それはとてもかっこ悪いことであることを指導した。B は最初ふてくされていたが、A に謝ることができた。 今年度の事業計画と子どもたちの傾向、進路予定について苦情解決委員に説明する。 4/1 付で入所なった C 兄弟（中 1 男、幼女、幼男）を苦情解決委員に紹介、激励していただく。
2 5/31	①小学生男 D 小学生男 E がおもちゃを返してくれない。	①5/7、苦情申出人（D）担当の保育士受付。E におもちゃを貸してほしいと言われ「少しの間だけ」と貸したがいつまでたっても返してくれない。大西保育士が E に確認すると、最初は D をからかうようなそぶりを見せたが保育士が指導をし、「冗談やて」と返すことができた。
3 6/28	①小学生女 F A が B にいじめられている。助けてあげて欲しい。	①6/11、指導員受付。苦情申出人（F）がいじめの現場を目撃し、止めたが自分では止められないと言いに来た。急いで指導員が駆け付けると B が A を怒鳴りつけているところであった。間に入り、事態の理由を尋ねるが B は逆切れのような状態を続け悪態をはくばかり。A に落ち度はないようなので保育士と別室に待機させる。体を確認したが怪我はない。いじめは絶対にしてはいけないことを強く指導した。その日は謝ることができず。翌日 B 担当の保育士が指導、冷静になっていたこともあり反省し A に謝罪することができた。
4 7/26	苦情は無し。	苦情解決委員に夏休みの行事予定、帰省予定を説明する。事故・怪我の無いよう指導を受けた。

<p>5 8/30</p>	<p>①匿名 「1人1人の職員のルールや言い分が違うので統一してほしい」その他、同一人物と思われる手紙が2通。</p>	<p>①8/28、苦情受付箱に投函されていたものを受付。 「1人1人の職員のルールや言い分が違うので統一してほしい」、「ある特定の職員が子ども側の意見を聞かず自分の正しいを決めつけそれを子ども側に主張するので少しはこちら側のことを考えて欲しい」、「ある職員が、特定の子には優しくして、自分が嫌いな子には（自分の思い通りに動いてくれない子）厳しくしかったりするのでどうかしてほしい」という3通。匿名であるが、筆跡から同一人物であり中高生と思われた。職員間で共有したのち、子どもたちが集まる夕食時間に、具体的なことを教えて欲しい旨と、書かれていたことについて職員の心がけとして気をつける旨を伝えた。その後名乗り出る子どもはいない。</p> <p>8/1付で入所となったG（中3男）を苦情解決委員に紹介、激励していただく。</p>
<p>6 9/27</p>	<p>①女兒複数名 小学生女Aにシャンプー等をバスタオルにかけられた。</p>	<p>①9/4、保育士受付。小学生女児がこぼれたシャンプーを中学生女児のバスタオルで拭いているのを目撃、保育士に苦情として報告した。それまでも、バスタオルが液体で濡れており、児童私物のシャンプーや乳液等が減っていることがあったという。保育士が聞き取りを行ったところ、匂いを嗅いでみたくて出したらこぼしてしまったので手近なタオルで拭いてしまったと答える。過去のものについても同様の答えで、そう何度もこぼすのかと尋ねると「わからん」と答える。人の物を勝手に触らないこと、もし失敗してもごまかそうとしないことを厳しく指導する。</p> <p>翌9/5、同様の問題行動が発生。保育士が聞き取りと指導を行い前日と同内容の答えを得る。なお、A担当の指導員、個別対応職員、心理士がそれぞれ場面や態度を変えて聞き取りを行ったが、回答（良い匂いを嗅ぎたくて少し出したら多く出てしまい（こぼれてしまい）慌ててふき取ったが、発覚が怖くてそれを隠してしまった。叱られるのは嫌だししてはいけないことだとわかっているが気が付くとやっつけてしまっている）は一貫していた。</p> <p>その後、9/9にも同様の問題行動があった。</p> <p>Aは保育士と共にその都度、被害にあった女兒に</p>

		<p>謝罪を行っている。苦情申出人らは完全に納得されたわけではないがそれぞれ許していただいている。</p> <p>環境調整として、シャンプー等の置き場所を本児の目線に入らない高いところにした。入浴時間の組み直しを行い、本児と関係の良い上級生と同じ時間にして心理的な抑止力とした。職員の入浴指導を丁寧に行い、本児が浴室で一人きりになる場面がないよう心掛けることとした。</p> <p>心理士の見立てとしては、本児には知的障害があり、意図しての問題行動ではなく、生理的（主に大脳の神経伝達のネットワーク）な未熟により、〇〇がしたい、失敗をリカバリしたいという思いが、それをすれば叱られるという合理的な思考よりもはるかに前面に出てしまい衝動的（というよりは反射的に）してしまうのでは、と考えている。発達に伴い改善することを期待するが難しいかもしれない。しかし同時に、施設内でもいじめられやすいタイプの子どもであり、それに対するSOSとしての行動が特性と結びついてしまっていることも否定はできない。担当の保育士は今後問題行動があった際には、叱責・指導は軽めにし、共感的に寄り添い、本児の思いを傾聴することに重点を置くこととした。</p> <p>9/1 付で入所した J を苦情解決委員に紹介し、激励していただく。</p>
<p>7 10/25</p>	<p>①中学生女 J 「はやくじゅくの日と TSC の日をおぼえてほしい」、他 1 通が投函されていた。</p> <p>②匿名 「小がく 1 年生の K（小 1 女）がまじ生意気どころしたい 中 3 女子」という手紙が投函されていた。</p> <p>※②は匿名ながら J の可能性がある。</p>	<p>①10/23、苦情受付箱より回収。「はやくじゅくの日と TSC の日をおぼえてほしい」、「スピーカーうるさい」という内容。塾と TSC の曜日については、事務室内に予定日を張り付けることとした。なお、苦情受付担当者（心理士）は送迎を担当した際にカウンセリング時の癖で「今日は〇〇でいいね？」と確認してしまうことがある。それがこの件に関しては苦情申出人に不安を与えていたのかもしれない。気をつける。このことを苦情申出人に説明し、理解を頂いた。</p> <p>②10/23、苦情受付箱より回収。「小がく 1 年生の K（小 1 女）がまじ生意気どころしたい 中 3 女</p>

		子」とあった。この時期に中3女子はおらず、また筆跡がJに似ている。過激な内容から匿名としたのかもしれない。万が一のことがあるので匿名として扱う。児童自治会の場で「1年生のK」という名前や「ころしたい」という内容をぼかしたうえで、担当職員と一緒に年上児童とのかかわり方を勉強していくことを約束し理解して欲しいとお願いした。特に反応は無し。Kはその性格傾向（生得的なものもあるとは思いますが多くは成育歴に起因するものと思われる）構って欲しいがゆえに過剰にしつこくなりがちなので注意が必要である。
8 11/29	苦情は無し。	苦情は無し。 苦情解決委員に施設の現状について報告。
9 12/27	①小学生女H 小学生女Aが自分の私物を勝手に使っていた。	①12/18、保育士受付。Aが苦情申出人の文房具を勝手に使っていた、と訴える。保育士がAに確認したところ、当初は自分のものと間違えたと言い張ったが、やがて認めた。保育士が指導と聞き取りを行ったところ「かわいかったので（手に）取ってしまった」「(気が付けば)使ってしまった」と説明した。保育士と一緒にHに謝罪し苦情申出人には納得していただく。 12/1付で入所したNを苦情解決委員に紹介した。
10 1/31	①小学生女H 小学生女Aが自分の化粧水を勝手に使っていた。	①1/23、小学生女児複数名がもめているところに保育士が介入、苦情申出人より「Aがお風呂場に置いてあった私の化粧水を勝手に使っていた」と報告を受ける。今回は現行犯とのこと。保育士が指導と聞き取りを行ったが、先月の苦情と同様に「(気が付けば)使ってしまった」と話す。 翌日(1/24)、主任指導員(A担当)が改めて指導、涙を流して反省を示すが自分でもわからない間にしてしまうことを説明した。 苦情申出人に謝罪し、納めていただく。 苦情解決委員で当施設スーパーバイザー(発達心理学者・岐阜大学名誉教授)、子ども相談センター心理司、また心理士より愛知教育大学名誉教授(臨床心理学)他、複数名の有識者に相談したが、9

		<p>月時の心理士の見立て同様の意見にとどまっている。</p> <p>本日付けで入所した小学生男Oを苦情解決委員に紹介し、激励していただく。</p>
1 1 2/28	<p>①小学生女H 小学生女Aが私の花を捨てた。弁償して欲しい。</p> <p>②中学生男M 衣類購入について。なぜ購入する店が決まっているのか、欲しい服がある店がある。そこで買わせて欲しい。</p>	<p>①2/1、保育士（苦情申出人担当）受付。苦情申出人が購入した造花をAが勝手に捨ててしまったという。Aに確認すると認め謝罪。一緒に捨てたというゴミ箱を探すが見つからず。購入した店にも同じものはなく現金にて弁済した。</p> <p>②2/6、園長受付。決まった店は掛け売りが可能であり納品書・領収書がしっかりしていること、それ以外の店はレシートしかもらえずしっかりとした記録を残すことに手間があることを説明した。苦情申出人は納得されたが「それでも欲しい服がある」とのこと。次回、衣類購入時にその服に限り購入を許可する旨、約束した。</p> <p>なお、この後に新型コロナウイルスの全国的な流行が始まり、当施設では感染予防のためこども子どもを伴っての衣類購入を見合わせており希望する服を購入できていない（令和元年度末現在）。</p>
1 2 3/27	<p>①小学生女F 小学生女Hの態度が意地悪に感じる。何とかして欲しい。</p>	<p>①3/16、保育士受付。苦情申出人はHとの関係がいかに悪いか、Hが自分に対して言葉がきつく、傷ついていることを訴える。傾聴。保育士（苦情申出人とH担当）が介入し、苦情があったことは伏せて、職員から見て二人の仲を心配している旨、Hに伝える。Hはきつい言動に対して一定の反省を示した。一応の和解をした。</p> <p>苦情申出人とHの関係性は日替わりなところはあつものの、ここ数か月は険悪な状態にあることを職員側も把握していた。Hは苦情申出人に限らず年下他児に対して言動が高圧的なところがあり継続して指導をしている最中である。</p> <p>3/25 付で入所したP兄妹を苦情解決委員に紹介し、激励していただく。</p>