

令和2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	<p>①高校生 A 他 外出範囲の件について。コンビニに行きたい。</p>	<p>※新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言を受け、苦情解決委員会を中止した。苦情解決状況について、苦情解決委員には電話報告のみとした。</p> <p>①4/20、指導員受付。新型コロナウイルス感染症の予防のため、児童の外出を制限している。原則買い物等も我慢してもらっているが、せめてコンビニに行きたいと要望があった。</p> <p>職員で話し合ったが、感染予防に細心の注意を払うことが出来る子と出来ない子が居り、平等性を考えれば一律でなければならず、許可は無理と判断した。規制期間中は職員が出退勤時に代理で買い物をしたり、安くジュースが購入できる自販機まで自動車で送迎することとした。苦情申出人も納得される。</p>
2 5/29	<p>①高校生 B 職員の在り方について。</p> <p>②小学生 C、小学生 D 同室の小学生 E が暴言。怖い。</p>	<p>※新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言を受け、苦情解決委員会を中止した。苦情解決状況について、苦情解決委員には電話報告のみとした。</p> <p>①5/11、心理士受付。当日は苦情申出人の心理療法実施日。その中で、苦情申出人が職員集団に対しての不満を述べた。心理士より苦情として受け付けて良いか確認したところ「そうして欲しい」と希望があった。</p> <p>苦情申出人は、地域小規模施設たけのこ（耐震工事中）から本体施設に戻り、職員の働き方に不満があるとのことであった。内容としては、養護の姿に甘さを感じることや、特に経験年数の浅い職員が仕事をさぼっているように見えるとのこと。また、学園のルールにあやふやさがあり職員によって認識が違うことを訴えた。</p> <p>心理士より、明らかに苦情申出人が正しいと思う意見についてはくそう感じさせたことは申し訳なかったと謝罪。誤解しているものについては一つひとつ説明した。この件について職員間で話し</p>

		<p>合い、反省すべき点は反省することを話した。苦情申出人も納得される。</p> <p>②5/18、保育士受付。「小学生 E が怖い」。理由を聞くと苦情申出人らの居室を散らかしていたそうでそれで怒鳴られたという。「掃除しなかったのは悪かったけど・・・」としつつ、E の剣幕に理不尽さを感じている様子。「指導して欲しい」と訴える。保育士より E に確認し、言葉づかいの悪さやいきなり怒鳴り散らしたことについて指導した。E も納得し、苦情申出人らに謝罪した。</p> <p>しかしながら苦情申出人らと E の関係は悪化しており、特に苦情申出人（小学生 D）が心理的に限界であると判断された。保育士らが中心となり居室の分け方を見直した。</p>
3 6/26	苦情無し。	苦情解決委員に、緊急事態宣言中（施設独自の自粛）の子どもたちの様子について報告した。
4 7/31	①中学生 F 中学生 G が学校で自分の悪口を言っていた。	①7/3、指導員受付。中学生 G が学校で悪口を言いふらしていたと訴える。暴力をふるいそうな勢いであったが、指導員が根気強くなだめて、時間をかけてクールダウンが出来た。不満を訴える。指導員が G に確認したところ、苦情申出人に対する不満を友人に話していたことは認めた。それが悪口のように聞こえたかもしれないという。速水指導員立会いの下、両者で話し合い、今後はお互いに気をつけることを確認した。
5 8/28	苦情無し。	※新型コロナウイルス感染症に伴う岐阜県の緊急事態宣言を受け、苦情解決委員会を中止した。苦情解決状況について、苦情解決委員には電話報告のみとした。
6 9/25	①中学生 H 小学生 I が貸したゲームを返してくれない。	①9/6、保育士受付。苦情申出人が小学生 I にゲームソフトを貸したが、返してくれず、文句を言うと言われ逆切れされるという。取り換えして欲しいという要望。当施設のルールで児童間の玩具の貸し借りはトラブル防止のため禁止しており、最初にそれについて指導する。I 担当の保育士が I に確認したところ借りていることを認める。「少しの間だけ」と訴えたが、おもちゃの貸し借り禁止について指導した。I は苦情申出人に謝罪し返却した。

7 10/30	苦情無し。	苦情解決委員・スーパーバイザーより、児童間トラブルとその解決は、厳密には苦情・要望ではなく、職員の日々の養護の一部であり、それらをこの苦情解決委員会で論じる必要はないのでは、と提案があった。よって以降は児童間トラブル(特別の苦情要望ではないもの)
8 11/27	苦情無し。	苦情解決委員に一時保護児童 J を紹介した。J は近いうちには本入所になる見込みであるが、保護者の同意が得られず一時保護期間が長くなっている。苦情解決委員より愛着障がいについて発達心理学の視点より助言をいただく。
9 12/25	①中学生 K 浴槽のお湯が汚いことがある。	①12/9、保育士受付。塾帰りなどで入浴が遅い(順番が最後)と浴槽が白く濁っていることがある。掃除をちゃんとしているのか、と苦情があった。掃除は小学生の入浴後にしっかりと行われており既設柄冷めるため、お湯を入れ替えている。よって、現在もう一人だけの女子中学生である中学生 L が原因であると思われた。L は入所したばかりであるが、入所当日に L 担当の保育士が入浴指導を行っている。しかしながら行き届かなかった様子(L は外国人であり入浴時の習慣も違ったようでもっときめ細かく指導が必要であった)。再度、入浴指導を L に行い、入浴後は女性職員が浴槽のチェックをすることとした。苦情申出人も納得された。 12/1 付で入所した中学生 L を苦情解決委員に紹介、激励していただいた。
10 1/29	苦情無し	岐阜県の非常事態宣言を受け、苦情言解決委員会は中止とした。
11 2/26	苦情無し	苦情解決委員に来年度の施設の体制・事業計画(案)について説明した。
12 3/26	苦情無し	苦情解決委員に来年度の児童構成を説明。入所予定児童(当日現在、一時保護)である小学生 M、幼児 N、幼児 O を紹介、激励していただいた。