

## 令和3年度 苦情解決処理状況報告

苦情解決実施状況（苦情内容については下記参照）

第1回 4月29日	第4回 7月30日	第7回 10月29日	第10回 1月28日
第2回 5月28日	第5回 8月27日	第8回 11月26日	第11回 2月25日
第3回 6月25日	第6回 9月24日	第9回 12月24日	第12回 3月25日

### 苦情解決結果報告（苦情内容）

No	月日	申立者	学年	性別	相手	学年	性別	苦情内容
1	4/29	/	/	/	/	/	/	①高校生 A 担当が相手をしてくれない。
2	5/28	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
3	6/25	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
4	7/30	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
5	8/27	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
6	9/24	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
7	10/29	/	/	/	/	/	/	①中学生 G 同室の高校生 H が夜にスマホで音楽を聴いているのがうるさい。部屋を変えて欲しい。
8	11/26	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
9	12/24	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
10	1/28	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
11	2/25	/	/	/	/	/	/	苦情無し。
12	3/25	/	/	/	/	/	/	①中学生 G 担当保育士がストレスだ。担当を変えて欲しい。

## 令和3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  4/29	①高校生 A 担当が相手をしてくれない。	①4/12、園長受付。担当の保育士に相談をしようとしても「忙しい」「後にして」と相手にしてくれない。何とかして欲しい。 園長が保育士に確認をしたところ、A は他児に馴染めず寂しさから頻繁に関わりを求め、また、保育士を独占したがる。他児と関わっているときには緊急性が低い内容については後にして欲しいとお願いすることがあった。しかしその後に対応はしている。 A と保育士が話し合い、保育士よりいつでもすぐに対応できるわけではないこと、待つて欲しいこともあるが後で必ず対応することを説明した。A は理解され保育士と和解した。
2  5/28	苦情無し。	岐阜県に「まん延防止等重点措置」が出ており、念のため今月は苦情解決委員会を中止した。
3  6/25	苦情無し。	保護者からの苦情について(別紙「令和3年度 児童・保護者等の苦情・要望等に関する対応結果報告」参照) 報告した。苦情解決委員より、保護者の心に寄り添った密な連絡の必要性と、家庭支援の強化について助言をいただいた。
4  7/30	苦情無し。	7月に発生した小学生児童間のトラブル(解決済み)について報告した。苦情解決委員より、発達心理学の知見から助言をいただく。
5  8/27	苦情無し。	岐阜県の特定区域に新型コロナウイルス感染症対応のまん延防止措置が出ており、山県市は区域外であるが念のため今月は苦情解決委員会を中止した。
6  9/24	苦情無し。	8-9月の児童の様子について報告。
7  10/29	①中学生 G 同室の高校生 H が夜遅くにスマホで音楽を聴いているのがうるさい。部屋を変えて欲しい。	①9/29、園長受付。消灯後に H が自身のスマートフォンを使いイヤホンで音楽を聴いていたのだが、音漏れがうるさくてなかなか眠れなかったとの事。相手は高校生で注意がしにくいので職員から注意して欲しいということだった。それについては速やかに H に消灯時間後のマナーについて指

		<p>導した。音量はだいぶ控えられたようだが、それでも気になるようで、共感的に G の話を傾聴していく中で H に対する不満と居室を変えて欲しいという要望が出た。年度途中の居室替えは原則できない事を説明。</p> <p>同日、部屋担当の保育士を交えて居室のルールを話し合う機会を設けた。消灯時間後はスマートフォンの音を一切出さないものとし（施設側としては電源オフを求めたがそれは同意しなかった）双方が納得した。</p> <p>10/1 に入所した幼児 I を苦情解決委員に紹介し、激励していただく。</p>
8 11/26	苦情無し。	苦情解決委員に児童の様子について報告。
9 12/24	苦情無し。	苦情解決委員に年末年始の行事、帰省の予定について報告。
10 1/28	苦情無し。	苦情解決委員に児童の様子について報告。
11 2/25	苦情無し。	苦情解決委員に中3生、高3生の進路予定について報告。
12 3/25	<p>①中学生 G 担当保育士がストレスだ。担当を変えて欲しい。</p>	<p>①3/17、園長受付。担当職員である保育士がストレスだと訴える。学習に関する指導で、「そんなことぐらいわかるはずだ」「あなたの努力が足りない」と言われたが、本当にわからないし自分なりに努力している。保育士はそれをわかってくれない。担当職員を変えて欲しい、とのこと。担当職員は変えられないことを説明したうえで共感的に傾聴する。</p> <p>保育士に確認したところ、苦情申出人に期待する気持ちが先走りきつい言い方になったことを認めた。ただし、実際に努力している姿が見られない事も事実で、同学年他児に比べて学習の取り組み時間や集中が足りていないことを苦情申出人の課題として説明した。柏木園長より、子どもの気持ちに寄り添い、権利擁護にも留意した指導を行う</p>

		<p>よう保育士に指導した。</p> <p>保育士が苦情申出人に言い過ぎてしまったことを謝罪。その上で苦情申出人の学習時間の足りなさや態度といった客観的な事柄を説明し苦情申出人自身にも内省を促した。苦情申出人も自分の学習態度について反省し、保育士と仲直りをする事ができた。</p> <p>苦情解決委員に中3生・高3生の進路を報告。来年度の児童・職員の体制について報告。</p>
--	--	--