

令和4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	苦情無し。	地域小規模施設で新型コロナウイルス陽性者発生の為、念のため苦情解決委員会を中止。委員には個別に今回のコロナ対応について、今年度の新体制について報告。
2 5/27	苦情無し。	施設内で発生した児童間の性的事故について報告。委員（発達心理学者、岐阜大学名誉教授）より発達心理学の観点から助言をいただく。 苦情解決委員に 4/27 から措置された小 6 男児、3/30 から一時保護委託されている小 1 男児・小 4 男児を紹介。激励していただく。
3 6/24	苦情無し。	6 月前半に発生した新型コロナウイルス陽性者の対応について報告。どうしても一人きりで隔離せねばならず、心理的ケアに気をつけなければならないことを確認した。 苦情解決委員に 6/10 から一時保護委託されている小 3 女児を紹介。激励していただく。
4 7/29	①中学生 G 職員が児童に暴力をしている人がいるからその人を辞めさせて欲しい	①左記の苦情は、苦情申出人が生活改善のアンケートや第三者評価の聞き取りで岐阜県社会福祉協議会の調査に回答したものである。内容を鑑み苦情として 7/29 受付。 調査したところ、5月に○保育士が小学生 H に学習指導を行っていたところ、音楽を鳴らしながら高校生 I が学習室に入ってきた。H が「うるさい」と口にし、それについて生意気だと感じた I が H の頭を押さえた（怪我をさせない手加減したものである）。それに対して○保育士が I を止める際に首のあたりをつかんだような形となった。この件に関しては I・保育士共に元々関係が良くじゃれ合うような遊びの流れで行われたものである。後にこの件を話として知った苦情申出人が「首のあたりをつかんだ」という言葉に不安を感じ、生活改善アンケートや第三者評価の聞き取りに回答したものである。 改めて H、I に聞き取りを行ったが H は忘れている。I は「当時は少し腹が立ったので G（苦情申出人）に愚痴として話したが、自分も悪かったので全く気にしていない。今まで忘れていた。○さ

		<p>んとも H とも仲が良い」と回答した。苦情申出人には説明し、納得してもらった。とはいえ苦情申出人に不安感を与えてしまったことは事実なので園長より謝罪した。</p> <p>施設内で新型コロナウイルス陽性者発生の為、苦情解決委員会を中止。1.上記の件について、2.保護者 E からあった苦情(別紙「令和4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)、3.夏休みの予定及び帰省・面会の予定を苦情解決委員に報告。</p>
5 8/26	苦情無し。	夏休みの各児童の過ごし方について苦情解決委員に報告。
6 9/30	苦情無し。	長期にわたる一時保護委託が続いていた小1・小4の兄弟が 9/27 付で入所が決まったことについて苦情解決委員に報告。
7 10/28	苦情無し。	<p>苦情解決に当たらない児童間トラブルについて苦情解決委員に報告。発達心理学の観点より土岐委員に助言をいただく。</p> <p>保護者 E からあった苦情(別紙「令和4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)を苦情解決委員に報告。学校行事については予定が分かり次第、保護者に連絡をすること、丁寧に対応するよう助言をいただく。</p>
8 11/25	苦情無し。	苦情解決に当たらない児童間トラブルについて苦情解決委員に報告。発達心理学の観点より委員に助言をいただく。
9 12/23	苦情無し。	<p>年末年始の行事及び児童の帰省・面会等の予定について苦情解決委員に報告。</p> <p>保護者 L からあった苦情(別紙「令和4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)を苦情解決委員に報告。学校行事については予定が分かり次第、保護者に連絡をすること、丁寧に対応するよう助言を頂く。</p>
10 1/27	苦情無し。	苦情解決に当たらない児童間トラブルについて苦情解決委員に報告。発達心理学の観点より委員に助言をいただく。

1 1 2/24	苦情無し。	2/17 付で入所となった中 1 女児を苦情解決委員に紹介する。激励していただく。
1 2 3/31	苦情無し。	令和 5 年度の体制について苦情解決委員に報告。長期にわたる一時保護委託が続いていた小 3 女児が 3/10 付で所となったことを報告。