

令和5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28日	第4回 7月28日	第7回 10月27日	第10回 1月26日
第2回 5月26日	第5回 8月25日	第8回 11月24日	第11回 2月23日
第3回 6月30日	第6回 9月29日	第9回 12月29日	第12回 3月29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	4/28							苦情無し
2	5/26							苦情無し
3	6/30							苦情無し
4	7/28							①中学生 C 「職員に顔面をなぐられました」という苦情。 ②不明 「よるあばれてしょうとうすぐねるといのがいやでほんとうです・・・」という職員に対する苦情。 ③不明 「しねといってくる人がいるからなおしてほしい」という苦情。 ④小学生 D 「はなくそを食べている人がいてちゅういをしたらおこる人がおる」という苦情。
5	8/25							苦情無し
6	9/29							①小学生 E 担当職員に対する苦情
7	10/27							① 不明 「sさんが力づくでやめさせたり口が悪いです。たいしょくさせてくださいおねがいします!!」という苦情。

8	11/24							苦情無し
9	12/29							苦情無し
10	1/26							苦情無し
11	2/23							苦情無し
12	3/29							苦情無し

令和5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 4/28	苦情無し	始まった今年度の新体制の状況について苦情解決委員に報告。 もうすぐ新型コロナウイルス感染症が〔第5類〕となる事から、今後の対応予定について報告。
2 5/26	苦情無し	児童間トラブルについて苦情解決委員に報告。子どもたちの最善の利益を大切にされた養護に努めるよう指導をいただいた。
3 6/30	苦情無し	保護者 A、地域住民 B からの苦情について苦情解決委員に報告。 保護者の安定が児童の安定である。FSW を中心に保護者との良好な関係作りを大切にするよう指導をいただいた。
4 7/28	<p>①中学生 C 「職員に顔面をなぐられました」という苦情。</p> <p>②不明 「よるあばれてしょうとうすぐねるといのがいやでほんとうです。どうかしてください。かってにきめてきます。その人が m さんです」という苦情。</p> <p>③不明 「しねといってくる人がいるからなおしてほしい」という苦情。</p> <p>④小学生 D 「はなくそを食べている人がいてちゅういをしたらおこる人がおる」という苦情。</p>	<p>①-④は全て、7/20 に苦情受付箱を確認したところ手紙が入っていた（最後に箱を確認してから 10 日以内である）。</p> <p>①苦情受付担当者が確認したところ、顔面を殴られたという事実はなく、ふざけて入れたという回答。</p> <p>②m 保育士に確認したところ、7/20 の数日前に 20:30 以降に大暴れをして騒いでいた男子小学生を指導した事は確かとのこと。その際に、20:30 からの消灯準備の時間は、穏やかに過ごす旨を話したという。</p> <p>m 保育士と同日の現場担当であった hy 指導員より改めて、消灯準備の時間の過ごし方について男子小学生に指導を行った。</p> <p>③字から小学生であることは確かであると思われた。同日の夕食時、子どもたちの多くが集まったところで速水指導員より「死ね」という言葉は使ってはいけないと全体に向けて指導した。</p> <p>④同日、D 担当の n 保育士が確認した。訴えは事実のようだが他児が苦情を投函している姿を見て本児も何か入れてみたくなったなとのことで苦情とまでは思っていない様子であった。</p> <p>7/25、施設内に新型コロナウイルス感染症陽性者</p>

		が発生。よって苦情解決委員荷は電話にて報告した。
5 8/25	苦情無し	苦情解決委員に児童の夏休みの様子を報告。 8/23 と 24 に新規入所児童（小学生 E、小学生 F）が入所。苦情解決委員を紹介、激励していただく。
6 9/29	①小学生 E 担当職員に対する苦情。	①9/20、y 指導員が手紙を受け取り。担当職員である h 指導員が「ルールを勝手に作った」「大声でどなってきた」などの苦情と共に、「たんとうをかえてほしい」という内容の苦情の手紙が多数渡された。 苦情受付担当者より E に確認。訴える内容は手紙と同じだが笑顔でありそこに怒りや困り感は感じられず。ht 指導員に確認。ルールについては入所間もなく文書として明文化されているものについては一緒に確認している。文書になっていないものはその都度教えているがルールを勝手に作ったことはない。どなったということについて、指導しなければならぬ場面が多く、声が大きくなってしまったことはあったかもしれないと解答した。 園長が同席して、ht 指導員より E に苦情の件について説明。一応の納得をされた。 E は今年 8/23 からの入所児童で、施設内ではまあまあ馴染んでいるが大桑小学校に適応できずにいる。遅刻や教室からのエスケイプ、教員の足を蹴るなど（謝罪済み）の行動が見られる。そのため、hy 指導員は学校、子ども相談センターと連携して熱心に指導を行っている。心理担当者（苦情受付担当者）、若手の女性職員らがバランスとしてガス抜きを行っているが波多野指導員への不満は根強い。
7 10/27	①不明 「s さんが力づくでやめさせたり口が悪いです。たいしょくさせてくださいおねがいします！！」という苦情。	①10/12、苦情受付箱より無記名の手紙を回収。前回確認時より 1 週間以内の投函と思われる。 園長が sFSW に確認したところ、担当児である小学生を指導したばかりである、指導場面で口調が強くなった自覚はあるが必要な範囲であると考えていると解答した。 無記名とした苦情申出人の意思を尊重し、誰が書いたかの追及は行わない事とした。 皆がそろっている場で柏木園長より、苦情解決箱

		<p>の手紙を読んだこと、職員の言葉が強かったことを認めた上で、職員として言わなければならない事は言わせてもらうこと、なぜ指導されなければいけなかったのかも考えて欲しい、その上で納得がいかなければまた手紙でいいので連絡が欲しい、と話した。その後、手紙は投函されていない。園長より、全職員に指導時の言葉や声の大きさを客観視する事や指導後のフォローを丁寧に行うよう指導した。</p>
8 11/24	苦情無し	<p>苦情解決委員に若松学園祭の報告。現在対応中の性被加害事案について報告。</p>
9 12/29	苦情無し	<p>苦情解決委員に若松学園祭の報告。現在対応中の性被加害事案について報告（進捗状況）。</p>
10 1/26	苦情無し	<p>苦情解決委員に今後の性教育、子どもの権利擁護の方針について相談。助言をいただく。</p>
11 2/23	苦情無し	<p>苦情解決委員に今後の性教育、子どもの権利擁護の方針について報告。助言をいただく。</p>
12 3/29	苦情無し	<p>苦情解決委員に今年度退園生について報告。来年度の児童・職員の体制について報告。</p>