

R3 年度 苦情内容取り扱い事例

日時	意見者	受理方法	意見内容	対応内容及び結果
R3.4.16.	入所児童	意見箱	他児とトラブルがあり、対応した職員に対して「他児ばかりかばうな。」との意見あり。	意見箱で受け取ったが名前があった為個別に時間を取り対応する。話の中で、職員との個別対応で良い時間を持ちたいと言うので、定期的に個別の時間を取る事を約束する。
R3.4.27.	入所児童保護者	センターより TEL	子どもへのプレイ制限について、父母間でルールが違うとの意見がセンターに入る。	センター・学園とで再度ルールの確認。ルールに関して、改めて父・母にはセンターから、児童には学園から説明をする。
R3.4.18.	入所児童保護者	来園時直接	児童間でトラブルがあり。本児が保護者に、対応した職員の不満を訴えた事で、保護者から対応に関する意見あり。	保護者に事の成り行きを説明するが納得されず。改めて保護者・センター・学園での話合いの場を持ち、再度説明をする。保護者からは外泊中本児に接した事で、本児の対応の難しさが分かったとの話がある。
R3.5.9.	近隣のマンション 住民	TEL	マンションに隣接している公園に一か所だけ住民のみ利用可能な砂場があるが、最近外部の人の利用が増えている。公園利用に関して自治会で話し合うので、一旦公園の使用を控えて欲しいとの意見あり。	児童に説明しマンション隣接の公園利用をストップする。後日、自治会から砂場以外の公園やボール遊びは可能。砂場でのボール・マンション 1F ピッチでの遊びは禁止。ベンチが近い草むらへの立入りも禁止との報告がある。公園は職員付きで利用し、児童のみで利用する場合は利用前に再度ルールの念押しをした上で不定期に職員が様子を見に行く事とする。
R3.8.13.	入所児童保護者	TEL	母から TEL で依頼があり。確認後折り返すと伝え一旦切電。その後折り返しを父に入れた事で、なぜ折り返しが母ではないのかとの意見あり。	左記の内容が父から入る。電話交流に制限があり、学園からの TEL は父のみとなっている事を説明。制限をかけた時とは状況も変化している為、センターと相談すると伝える。

日時	意見者	受理方法	意見内容	対応内容及び結果
R3.8.3.	小規模入所児童	職員に直接	「ご飯がまずい」「職員に行方する」との意見。	本児の意見は受容し、文句を言いながらも本児がやるべき事はやっている事を褒める。職員が出来る事はすると伝えると納得している。
R3.8.21.	一時保護児童	第三者委員より	就寝後、同室児童がトイレに行く時に起こされるのが嫌との意見あり。	担当職員から当該児童に話をする。児童は意見者が嫌がっているという感覚はなく行動を改める。意見者にも児童と話した事を伝えると、その後起こされる事はなくなったとの事。
R3.11.15	入所児童保護者	TEL	現場職員のTELでの受け答えに不信を抱かれ、後日園長等あてに意見をされる。	保護者がTELをした前後の現場職員の様子等を説明すると納得される。