

### 令和4年度の苦情・苦情解決意見箱の対応について

受付番号	把握した日時	申出者	苦情内容 * 網掛けは意見箱に入っていたものを表す	対応概要
1	5月12日	小4女子	職員の対応についての不満	他児たちも疲弊するほど、職員に暴言を吐いている児童の苦情で、職員が受け答えをしてくれないのでいなくなってほしい、という要望だった。両者から聴き取りをし、本児が言いすぎている部分については施設長から指導をした。
2	8月4日	高1 女児	職員の対応についての不満	花火大会の際、自分は門限を守って帰って来たのに小学生を連れて行った職員は時間を過ぎていたことに対する不満があがった。また、該当職員の他児童への声掛けのキツさについての苦情もあがり、両者から話を聞き、話し合いをして解決した。
3	9月8日	中1 男児	職員の対応についての不満	指導内容について、職員側の意図がしっかりと伝わっていない事に関する不満があがった。納得が出来ないので説明をしてほしいという事であった為、再度ユニットリーダーより指導の内容、意図について説明をし、本児も理解・納得し解決した。
4	9月11日	中3 女児	同ユニット他児(高1 男児)への不満	同ユニット他児(高1 男児)が自らの生活態度を棚に上げ、自分に対して指摘をしてくることへの不満があがった。お互い様な様子もあり、家族会議で再度生活の立て直しについて話をした。本児も自らの生活の乱れを認め、解決した。
5	10月10日	中3 女児	職員の勤務態度についての不満	該当職員の勤務態度が他職員と違う事に対し、不安を感じるという相談があがった。該当職員にも事実確認を行い、申出者・同チーム職員との話し合いを経て、改善し解決した。
6	3月14日	小2 女児	同ホーム他児、職員への不満	実妹が言う事を聞いてくれなくて喧嘩になってしまう事が多いが、皆が妹の味方をして、自分には厳しい、自分にももっと優しくしてほしいという内容の不満があがった。ホーム児童、職員の話も聞き、本児の被害感も受け止めつ

				つ、勘違いしているところがある部分は確認した。ホーム児童全員の聞いた話を本児にも伝える事で、本児も納得して解決した。