

苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（令和6年3月23日現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
令和5年度				
① 児童養護施設 大村子供の家 2件				
② 認定こども園 キッズランド 1件				
③ 小規模保育園 キッズホーム 特に無し				
④ 放課後児童クラブ b&gおおむら 3件				
1 ①	3/4	利用児童からのスタッフに対する苦情（手紙）	スタッフの子どもに対する接し方についての苦情。 進学が危ぶまれる高校生について登校や課題提出をホーム職員から少し強めに促したところ、本児からそっとしておいてほしい旨の手紙が渡された。	児童と進学可否に関する状況を確認し、児童の進学したいという意思に基づき促していることを確認。しかし、無理強いせずには、促し方については、本人の希望に沿って対応を行う。
2 ①	3/17	近隣からのスタッフに対する苦情（お電話）	スタッフが施設外で喫煙をしており、その吸い殻を適切に処理しなかったことに対して、注意をしたところ、反省の色が見えなかったため、電話で職場に電話があった。	管理職からの謝罪並びに、スタッフに対する指導（厳重注意）を行った。
3 ②	5/20	利用者保護者から（お電話）	スタッフの保護者に対する接し方についての苦情。 園を欠席する際の持ち帰り物に関し、電話で説明する際のスタッフの態度や、これまでの対応と異なる説明がスタッフよりあったため。	保護者とスタッフが直接連絡をとり、説明不十分であったことと不快な思いをさせたことに対してスタッフから謝罪。
4 ④	4/4	近隣からの苦情（お電話）	子どもが園庭で遊んでおり、そのボールが園庭外の駐車場に飛んでいき、車に当たってしまったため。	防犯カメラのチェックを行い、状況を確認し、確かに車にボールが当たっていたため、謝罪。後日、駐車場側にネットを張りボールが行かないような対策を講じた。

5 ④	5/2	利用者から市役所への苦情（その後b&gに報告）	「大村市の委託事業については保護者が自宅にいても必ず利用しなければならぬのか」という問い合わせ。	委託事業の趣旨を利用者に説明。極力利用してほしいが、家庭の特別な事情で利用を控えることは問題ないとの説明を行った。
6 ④	8/19	利用者保護者から（お電話）	スタッフの保護者・利用者に対する接し方についての苦情。 日帰り旅行の参加不参加の確認が曖昧で、児童から聞いている回答（不参加）で進めていたところ、保護者としては参加を希望していたため。 またスタッフの行き過ぎた指導に対する不満。	保護者の意見を聞かずに欠席としたことに対し、スタッフから謝罪。またスタッフの行き過ぎた指導に対してもスタッフ本人に確認の上、是正を行った。

<その他、苦情解決に向けた取り組み>

（児童養護施設）

- ・ホーム毎に子どもも含めた家族会議の実施を推奨し、子どもの不満や要求を現場で聴くよう促している。
- ・毎年、自己評価を実施（現在取りまとめ中）。3年に一度第三者評価を実施。
- ・「子どもの権利擁護」アドボケート活動について、新年度、施設にアドボケートを受け入れ実施予定。

（認定こども園 キッズランド）

- ・保護者アンケートを実施。
- ・定期的な保護者との個別面談を実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載

（小規模保育園 キッズホーム）

- ・保護者アンケートを実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載

（b & g おおむら）

- ・保護者アンケートを実施。
- ・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。
- ・利用児童とは定期的に子ども会議を開き、要望や苦情などを確認している。

