

特定非営利活動法人とりで 苦情解決 総括

令和3年度		① そなえ ②ゆめじ ③のぞみ ④いちご ⑤ のどか ⑥地域支援・アフターケア				
件数		19件				
番号	月日	拠点	内容	要望	結果	第三者委員
1	4月1日	3	・縁側に洗濯物を干しに行く時に土間に降りないと困るので、不便に感じている。 改善して欲しい。	・土間に何かを敷いて、縁側に行きやすくして欲しい。	・すのこを買って、玄関に敷いた。	相談しなかった。
2	5月24日	3	・(近隣の方より) 夜中1時以降にドンドンという音、子どもの大声（叫び声）が聞こえてきて寝られないの で静かにしてほしい。 ・改善しないようであれば警察を呼ぼうと考えている。	・夜は静かにして欲しい。	・近隣の方には謝罪を受け入れて頂いた。 ・今回のことを本児に伝えると、翌晩は静かに過ごしていた。	相談しなかった。
3	5月29日	3	・高校生の洗顔料が半分近く無くなっていた事が発覚した。聞き取りをすると、小学生が無断で使用していた事が発覚した。また、聞き取りでほかの子どもの物も無断で使用していたことが分かつた	・今後、こういうことがないように改善して欲しい。	・該当児童に指導し、高校生に謝罪をさせた ・職員間で話し合いをし、個人のシャンプーや洗顔料の保管場所を該当児童の手の	相談しなかった。

			た。		届かない洗濯ラックの上段に場所へ変更した。	
4	6月16日	4	・食事中、エアコンの風が当たって寒い。	・席を替えて欲しい。	・他の子どもたちと席の配置について話し合い、数日後から席替えをして、エアコンの風が当たらない様に席替えをした。	相談しなかった。
5	6月23日	2	(近隣の方より) ・夕方4時頃、ホームの入居児童の叫び声に参っている、何とかして欲しい、との事だった。	・夕方は静かにして欲しい。	苦情があつた旨を入居児童に伝え、職員から注意した。その後は改善が見られた。	相談しなかった。
6	8月12日	4	・(近隣の方より) 路上駐車をされると車の出し入れの時に迷惑になる。	・敷地内に駐車して欲しい。	・関係者、関係機関に路上駐車をしないように報告、その後は改善された。	相談しなかった。
7	8月22日	2	・昼13時頃に近隣の方へ挨拶すると、先方から苦情有り。 ホームの前で何度か立ち小便をする人がいるとの事。	・立ち小便是いけないと思うとの事。	・苦情があつた旨を入居児童に伝え、職員から注意した。その後は改善された。	相談しなかった。

			直接言っても良いが、近所トラブルになりたくないとの話しがあった。			
8	9月1日	3	・(近隣の方より)ホームの北側の通路に畑からの枝や草がはみ出しており、車椅子が通りにくくなっているので、刈って欲しい。	・北側通路をきれいに整備して欲しい。	・近隣の方には謝罪を受け入れて頂いた。 ・今後、北側の方にも気を配り、常に車椅子が通りやすいように整備していくことを職員間で共有した。 ・後日、職員が北側通路をきれいに整備した	相談しなかった。
9	9月15日	5	・(保護者から)利用中に(自分の子どもも含む)子ども同士のトラブルがあったようだ。	・子どもたちに聞き取りをして、状況を教えてほしい。	・職員に確認、誰もその瞬間を見ていないなかつた。支援中の職員配置の見直しをし、死角ができないよう改善した。 ・保護者には状況を説明し、謝罪と改善策を説明した。	相談しなかった。

10	10月12日	5	連絡帳を一ヶ月ほどみてもらえない。ナップサックに入れているので、毎回見るようにしてほしい。	・毎回、連絡帳を見るようにしてほしい。	・保護者に謝罪、職員間で共有し毎回見るよう改善した。	相談しなかった。
11	10月15日	4	・(新入居の子どもの関係で) TV室が無くなると録画が出来なくなるので困る。	・(今、自分は一人部屋だがそこで) ほかの子どもと2人部屋になるので、TV室を残して欲しい。	・要望通り、2人部屋になり、TV室を存続して録画や娯楽室として使用している。	相談しなかった。
12	10月21日	4	・ホームの中が寒すぎる。	・寒くなったので、エアコンを点けて欲しい。	・暖房の使用期間を12月から10月に見直し、変更して、エアコンを使用できるようにした。	相談しなかった。
13	10月26日	1	・深夜に携帯のスピーカーホンで疲れなかったと苦情を受けた。	・寝るときは静かにしてほしい。	同室者がいる時は携帯をスピーカーホンにせず使用し、深夜の会話はマナーマーしなさい事マナーをスピーカー本体を使用していいた子どもへ伝えた。	相談しなかった。
14	11月19日	2	広島県こども家庭課より大竹市から(近隣の方からホームへの苦情の)連絡があったとの報告有り。内容は	・吸い殻が落ちない様に気を付けて欲しいとのみ希望され、その他希望無し。	・当日中に入居者全員に注意喚起、その後は状況改善された。	相談しなかった。

			下記の通り。 ホームで、以前た ばこのポイ捨ての 苦情を申し入れ て、改善されてい たが、再開してい るとの事。 詳細は言われなか ったとの事。			
15	11月29日	6	・(保護者から)み らい塾送迎の方法 に関して、事前に 説明が不足してい た為混乱を招い た。	・みらい塾送 迎の際は、事 前に誰が何時 に迎えに行く のか伝えて欲 しい。	・保護者に対 して謝罪を し、今後は事 前に時間や 誰が対応す るのかを伝 えたうえで 送迎する事 を約束した。 ・この件に関 して職員間 で共有した。 事前に誰が いつ対応す るのかを明 確にし、母に 隨時連絡を 徹底して行 う。	相談し なかつ た。
16	12月8日	6	・(会場の管理の方 より) 12/8のと りでモーニング(平 田地区)において、 トイレと玄関の照 明がつけっぱなし であった。	・最後の確認 をしっかりし てほしい。	・謝罪し、今 後このよう な事がない 事を約束し た。	相談し なかつ た。
17	12月13日	6	・近隣の駐車場に	・自身の駐車	・謝罪し、今	相談し

			職員の私用車が駐車してあった。	場に勝手に駐車しないでほしい。	後このような事がない事を約束した。	なかつた。
18	12月23日	2	・ゴミや煙草対応ではなく、ホームゴミ置き場の下部の板が朽ちていて、木片が近隣の方の自宅庭に落ちて来ている。	・こういうことはないよう、対応してほしい。	・近隣の方へ謝罪、数日後に物件の管理会社と相談し、木片が落ちないよう、修繕を行った。	相談しなかつた。
19	2月12日	3	・(近隣の方より)先程から砂や石を投げこまれるような音が聞こえて来ている。やめさせて欲しい。	・石や砂を投げるのをやめて欲しい。	・近隣の方にはその場で謝罪をし、該当児童には口頭で注意をした。 ・職員間で苦情があったことを共有した。	相談しなかつた。

第三者委員 総括

内容：

- ・コロナ禍の影響で外出やさまざまな機会が減りストレスフルな時代であるが、そういった精神的な影響も生活上の苦情に繋がっているのではないか。
- ・苦情が多いこと（記録が多い）は職員がそういった声を逃さず記録し対応しているからとも言える。
- ・近隣からの苦情が多い地域は、子どもが少なく高齢化が進んでいる等地域性があるかもしれない。ホームに住んでいる子どもの状況を能動的に伝えていくなど子ども達に対する理解を求めることで、苦情を言う関係から応援する関係に変わるべきとなるのではないか。

第三者委員

氏名 (平岡 雄一郎) 

(山本 智美) 