

特定非営利活動法人とりで 苦情解決 総括

令和4年度		① そなえ ②はなれ ③ゆめじ ④のぞみ ⑤いちご ⑥ のどか ⑦地域支援・アフターケア				
件数		16 件				
番号	月日	拠点	内容	要望	結果	第三者委員
1	4月 14 日	⑦	数日前娘がコロナの陽性反応が出た。そのことをみらい塾の責任者に伝えていたが、その事実を娘の名前を出して4月13日のみらい塾の反省会で出したと聞いた。以前からみらい塾の反省会で家庭の立ち入った報を共有し過ぎる向きがあると心配していたが、まさか娘の陽性反応の件も言われるとは思わず驚いている。	今後ないようにしてほしい。	保護者には苦情受付責任者が受けた電話でそのまま謝罪した。電話後、すぐに苦情受付責任者からみらい塾責任者に内容を共有、今後有償ボランティア、職員、との共有内容の整理が必要と振り返り改善を図ることを確認した。	相談しなかった。
2	4月 25 日	⑩	4月9日のとおりでこども食堂麻里布の駐車場で、保護者の自家用車が駐車場から他の駐車している車の配置	弁償してほしい。誠実な対応をしてほしかった。(すぐに謝罪、弁償を自ら提案する等)	21時ごろ再度母へ電話、改めての謝罪とすぐに修理していたとき修理代をお支払いする約束をし電話を終えた。後日、修理	相談しなかった。

			<p>の関係で出しにくくなっていた。その状況を見た食堂担当者が代わりに運転して出すことを提案し車を動かした。その際に保護者の自家用車を近くにあった障害物に当ててしまつた。しかし、そのことに担当者は気づいていなかつたが保護者の子が見ていた。</p> <p>保護者は状況を飲み込めずその場では担当者に言い出しができなかつた。</p>	<p>4月 25 日、19時ごろ保護者より電話があり苦情の内容を苦情受付責任者が初めて知ることとなつた。すぐに対応することを約束し電話を終えた。</p> <p>20時30分ごろ担当者に事実確認し、苦情の内容と相違なかつた。</p>	代をお支払いした。	
3	5月 24 日	①	<p>そなえ職員と入居者の距離感について他の子どもから苦情が出た。</p> <p>① フットサル帰宅後門限過ぎて下駐車場で職員とそなえの子 A が話していた。</p>	<p>① 門限は守るべき。 ② 親しきる関係に見え、自分達も特別扱</p>	<p>各子どもとの距離を慎重に取るように職員間で話し合い確認した。</p>	相談しなかつた。

			<p>② 22:00 頃職員、A が外を歩いているのを他の子どもが見て不審に思った。</p> <p>③ 退所児童でもないのにフットサル（退所児童のグループワーク）に A がなぜ参加出来るのか A だけ特別扱いしていると誤解が生じている。</p>	<p>いしてほしい。</p> <p>③ 他の子どもも入居中でも参加したい。</p>		
4	6月 24 日	⑧	<p>6月 24 日夜 11 時半頃、退所児童等アフターケア事務所こたつの庭で職員二人が話している声が隣の家の住人に聞こえ「こんな時間にうるさい！」と窓から顔を出して言われた。すぐに謝罪をしその場を解散した。</p>	<p>静かにしてほしい。</p>	<p>その場で謝罪をし、その後は苦情やトラブルなく過ごしている。</p>	<p>相談しなかった。</p>
5	8月 6 日	⑦	<p>8月 6日の夕方、めぐりの管理会社方より電話、近隣の方よりめぐりの庭の草が伸び切つて自分の敷地内に</p>	<p>めぐりの草引きをしてほしい。敷地内に草が</p>	<p>8月 19日にめぐりやこたつ、そなえの子たちとめぐりの庭の草引きをした。</p>	<p>相談しなかった。</p>

			入るから困っている、と苦情が入つたようだった。	入るのは困る。		
6	8月9日	③	<p>13時45分ごろ、父と名乗る方より苦情受付責任者へ電話、「ゆめじでの子どもたちへの支援方針がどうなっているんですか?」とのことだったため詳細を聞いていくと以下の通りだった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・息子（ゆめじ入居中のB）が今、自宅へ帰省しているが、会話の中で「ゆめじ職員はとりでの給料の2,3倍くらいをネットカジノで稼いでいるから、俺もそうしようかな。」と言っていた。 ・自立を支援する立場の大人が子どもにしてよい話とは思わない。 ・この件は児童相談所へも連絡した。 <p>苦情受付責任者より、職員へ事実確認をし事実であれば指導し、申し訳</p>	<p>支援の在り方を見直してほしい。</p>	<p>8月9日の夕方ごろ、電話で苦情受付責任者が職員に事実確認、Bにネットカジノの話をした、とのことだったため今後は子どもたちにギャンブル関係の話はしないように、と注意をした。</p>	相談しなかった。

			ありません、今後同じようなことがないよう対応します、と返答し電話を終えた。			
7	8月12日	⑦	8月12日、支援企業の毎月の野菜の受け取りを担当者が忘れており、先方からそなえに電話が入った。そなえ職員が電話にて担当者に電話したがつながらず、結局そなえ職員が支援企業に野菜を受け取りに行つた。 そこで、「いつもきまって第2, 3, 4金曜日に受け取りと決まっているのだから、きちんと取りに来てほしい。前回は第1金曜日に間違えて取りに来られて。組織として連携が取れていないのです。」と言われた。	決まった日の野菜を取りに来てほしい。	職員、担当者、苦情受付責任者で内容を共有、今後忘れないよう声を掛け合うことを確認した。	相談しなかった。
8	8月16日	①	8/16深夜2時30分頃そなえ女子Cがベランダで携帯の通話音がうるさく寝られないと他の女子が言ってき	深夜は静かにして欲しい。	他の女子からの苦情が二度ありその都度Cに注意していたが 8/18 2:30 縁	

			た。		側にも通話音が聞こえている事を確認、入室し深夜の騒音は近隣住民にも迷惑が掛かると説明したが4時頃まで聞こえ6時の起床時間に再度注意をした。ベランダでの深夜の騒音は聞こえなくなった。	
9	9月17日	⑦	9月15日 職員が宅食のお弁当の電話注文の際に、飲食店に対して急な注文の依頼と値下げ交渉をされた。	急な連絡は控えて欲しい。最低でも二日前には連絡が欲しい。単価500円で売り上げはほとんど出ない中でしているので値下げは今後は言わないで欲しい。不快になった。	9月16日の弁当受取時に申し出の方より苦情があったのでその場で謝罪した。今後はないようとの事で和解した。	相談しなかった。
10	10月14日	⑦	10月14日に支援者の方と、退所児童の就労支援について打ち合わせをした際の職	もう、とりでに対する毎月の支援（菓子の寄贈）はやめる。	10月20日に支援者の方から電話があったことで、発覚、苦情受付責任者が電話で謝罪した。	相談しなかった。

			員の態度が不快だった。 (「～してくれないんですか？」といった言い回し、要求通りにいかないとふてくされた態度をとった等）ああいった態度をとる職員が外回りはできないと思う。		支援は10月をもって打ち切り、就労支援もなし、となつた。	
11	11月17日	②	11月17日17時ごろはなれの隣人の方より「この前そちらの車が家の方に寄せて停められてたので、自転車が止めにくかったんよ。(駐車場の奥に駐輪場がある関係で)もう少し寄せてもらえるといいね。」と笑顔で言われた。	公用車を(隣人の方の)家から離れて停めてほしい。	お詫びし、それ以降は隣人の方の家から離れて停めるようにした。	相談しなかつた。
12	11月25日	⑦	11月25日宅食の申し込みがないにも関わらず、誤って地域の保護者に弁当を持って行った。 地域の保護者は頼んでいないの	説明が欲しい。	すぐにLINEの文面で宅食担当者より謝罪をした。 11月26日大人料金の返金とお詫びに宅食担当者が食材を	相談しなかつた。

			に宅食が来たこと、訪問した職員が大人料金を払うように言ったことの2点に困惑された。		提供した。	
13	11月28日	③	<p>11/22（火）17時頃はなれ職員が迎え時にバック駐車していた際駐車場屋根にバックガラスが接触し破損、他児2名放デイ帰宅の為才放課後等デイサービスに事情説明し、いったん帰宅、他の職員が破損したガラスの回収に現地に向かい放デイの手伝いもあり30分で終了した。</p> <p>借家破損は（暗がりの為確認不可）大家に事情説明が必要、正当な対応をと望まれた。</p> <p>11/23は祝日の為、11/24（木）大家に謝罪に伺つたことを放課後等デイサービスに報告、その際「会社同士のことで下の者がやったことに対する上司が連絡、謝罪をすべ</p>	<p>上司から会社に連絡をしてほしい。</p>	<p>苦情受付責任者に報告し苦情受付責任者から放課後等デイサービスお詫びの連絡を入れた。</p> <p>補足：11/28（月）児童相談所職員が放課後等デイサービスとやり取りした際、放課後等デイサービス職員が「言い過ぎた」と反省の言葉があったとの事</p>	相談しなかつた。

			き。いまだに連絡が無い。下の者が直接大家に行かれても困る。それでは放課後等デイサービスの立場が無い。」と言われ再度謝罪した。			
14	12月16日	⑦	翌日の食堂のため、会館の鍵を16時までに取りに行かないといけなかったが、担当者は行くことができず他の職員に依頼。急に依頼されたため16時40分頃に到着。先方はかなり立腹されていた。今までも時間厳守されていないことが何度かあった。また、記入された連絡先も間違っていた上、とりで事務所に連絡しても誰も出ない状況であった。	最低限連絡はつくようにしてほしい。	その場で他の職員が謝罪し今後ないようにすることを伝えた。	相談しなかった。
15	1月26日	②	はなれの高校生たちより3点 ①朝6時に入室してまで起こすのをやめてほしい。 ②夜3人(D、E、F)の時間に割り込むのを避けてほ	①夜間足音や物音、金縛りにあっていられるから眠れないので朝方ようやく睡眠がとれ	訴えを受け職員からく要望に応えられることは極力努力する。>と伝えた。職員会議などで話し合い経過観察。 子ども達からも	相談しなかった。

			<p>しい。ストレスを増長させる。</p> <p>③ 小学生、幼児に対する職員の対応が威圧的で見ていて不快。</p> <p>上の苦情があつた。</p>	<p>るから寝かせてほしい。</p> <p>② 下の子どもが寝静まり高校生が開放されに発散し満喫したいので話に入り込まないで欲しい。</p> <p>③ 暴力を受けてきた子どもにとってフルッショバッックさせるのでやめた方がいいと思う。</p>	<p>様子を聞く。子ども達からの不満を聞き気が晴れた半面更に職員に対し嫌悪感を抱くようになってしまった。口頭からは距離感に対して保つ様子は伺えるも本児達には「代り映え無し」との指摘を受け悪化状態。</p>	
16	1月 30 日	②	<p>苦情受付担当者経由で、はなれの子 G、H に苦情受付責任者が呼ばれるはなれの事務室で話を聞いた。「上の人に話来てもらって</p>	<p>はなれ職員に対する苦情（仕事をしない、デリカシーのない発言が多い、一緒にいる空間にい</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・G は、他のホームへ希望すれば 4 日にできる。希望しなければはなれに残る。 ・担当福祉司に、移動した方 	<p>相談しなかった。</p>

			<p>対応してほしくて。」と言っていた。</p>	<p>たくない等)であつた。</p>	<p>がよい、法人内で移動先の確保はできる、と提案しその結果が後日、はなれに電話が入る。</p> <ul style="list-style-type: none">• G、Hは担当の児童相談所が違うので、二人への対応が違うかもしれないが理解してほしい。	
					<p>となつたことを苦情受付責任者、苦情受付担当者とでG、Hの居室で説明をした。職員に対する不満や自分が動く事がおかしい、といった趣旨の発言があつたが落ち着いて話を終えた。</p> <p>G、事務室のドア越しに本児が声をかけてきて「やっぱり他のホームに行くのはやめます。また違う場所へ行くのが負担やし、なんで自分</p>	

				<p>が動かないといけんのっち感じやし。」とのことだったため了承した。</p> <p>合わせて児童相談所、他のホームにも移動はなし、と電話した。</p> <p>H、児童相談所の担当福祉司より電話、本児にすぐにつないだ後再度苦情受付責任者と電話、「そのままはなれで生活する、と納得してくれたと思います。</p> <p>また他のホームへの入居についても早めに進めますので引き続きはなれさんでよろしくお願ひいたします。」</p> <p>とのことで電話を終えた。</p>	
--	--	--	--	---	--

第三者委員 総括	
内容：	<p>前回より苦情の回数が増えた。内容的には、地域から子どもたちへの苦情が多かった前回に比べ、今回は地域から大人（職員）への苦情が多い印象を受けた。子どもへの苦情が減ったことは子どもの成長が伺える。職員への苦情は、職員の資質の問題もあると思うので職員の教育（接遇研修など）や部署の適性を再検討するなど必要である。拠点が</p>

増えて職員の意識統一も難しくなっていることも予想されるので、法人内で接遇などの研修をするなど意識統一を図ってもよいのではないか。対応一つで受けられていた支援がなくなってしまうのはさみしいことである。今後、子どもたちの受け皿として支援者の方や企業とのつながりは重要で、それだけにそのやり取りの質が今度求められていくと予想する。

第三者委員

氏名 (平岡 龍一郎) 印



Wondershare
PDFelement