

特定非営利活動法人とりで 苦情受付 総括

令和元年度	①そなえ ②ゆめじ ③のぞみ ④のどか
件数 7件	7件

番号	月日	種別	内容	要望	結果	第3者委員
1	4月4日	①	近隣の方より「煙草の吸い殻が毎日1～3本敷地内に落ちている。去年から目立っている。間違いであったら申し訳ないから言えなかった。」と聞いた。	不審者が侵入したかと不安になるので、敷地内に吸い殻を投下する事は止めて欲しい。	T・Hに隣家に煙草の吸殻が投下され迷惑をかけた。お詫びをしたことを伝えた。その他U・RとM・Rにも同様に伝えた。4/7（日曜日）朝、近隣の方から「煙草（の吸殻）が金曜からピタッと無くなりました。」と報告を受けた。<ご迷惑をおかけしました。今後も注意していきます。また（吸殻が）あったらすぐに教えてください。>と謝罪した。	報告なし
2	7月9日	②	夕方、ゆめじの入居児と思われる子ども2人が駐車場と向田公園にて、大きな声で話しながら、シャドーボクシングをしている。うるさいし、怖いので何とかして欲しいと今朝、大竹市役所の健康福祉課宛にゆめじの近所の方から苦情が入ったとのことだった。	駐車場と公園で大きな声を出してシャドーボクシングするのをやめて欲しい。	苦情があった旨を該当児童に伝え、山家CWから注意をした。駐車場と向田公園で、シャドーボクシングをする事は無くなった。	報告なし
3	7月10日	②	昼食、夕食の献立内容が一緒の時があり納得いかなかったのも、ゆめじの子どもが直接苦情解決責任者の金本へ電話をして訴	ゆめじの事情等について変更があるならこどもたちに説明をしてほ	金本理事長、笹田CW、山家CW同席の元、子ども会議を行った。金本理事長より、食費予算の事について説明をし、	報告なし

			えてきた。また、「毎日の食費の予算が変わったり、カップ麺やパスタの素を買わないようにしたのなら子どもにも説明をして欲しい。」とも言っていた。	いい。 毎日の食事内容を工夫して欲しい。	本児からも意見等求め話し合いをした。 もっと多彩なメニューを考え提供していくことで本児、納得してくれた。	
4	8月27日	①	そなえの子どもが他の子が夜中(0時以降)過ぎても笑い声や会話声、ドアの開閉音がうるさい。	夜中の会話やドア開閉音を静かにしてほしい。	8/28夜中1時前に2階の笑声や会話声が1階居間に聞こえていたのでラインで注意を促した。返信は言い訳内容だったため返信しなかった。その後2時以降は大きな笑声は聞こえなかった。	報告なし
5	9月24日	①	台所でごはんとウインナーを食べており、「話がある。」とのことで台所へ行った。 ・そなえの食事について辛めのものが食べれないのに、辛いものを出される。そんな時にはそれを食べずにカップ麺を食べるが、それも最近は用意されてない。週一くらいしかそなえで食べないのに、その時くらいは好みを聞いて欲しい。 ・外泊願を8月から出していて、9月に行っていたが、「外泊願出してるん？」など聞かれた。職員でそのあたりは共有しておいてほしい。	週一の食事くらいは、好みを反映させた食事にしてほしい。 子どもから職員に伝えたことは職員全員で共有して欲しい。	9月27日の職員会議でこの件について職員4名で話し合い、今後の対応方針を決めた。 9月30日、本児に濱本CWから<1ヶ月単位で夕食のいる要らないをカレンダーに付ける、要なくなったらカレンダーにチェックするか職員に伝えるように。それから、本児の好みに合うような味付け『薄味』をすると職員会議で決まった。>と話した。「一週間に1回だからインスタント食品でもいいよ。」と言われたが<栄養面では良くない。>と言った。	報告なし

			以上、要望があったため職員会議でこのことは共有してまた返答することを伝えた。 「わかった。」と答えため話を終えた。			
6	10月28日	②	近隣の方より「夜中まで騒いでいる声が聞こえるので眠れない。」と苦情があった。	静かにさせて欲しい。	夜にうるさいとの苦情が入った事をホームの子全員に伝え、夜は窓を閉めたりすることと、話し声の大きさ等に気を付けるように話をした。 子どもたちが気を付けるようになり、静かに夜を過ごすようになった。	報告なし
7	11月9日	④	送迎の時間が遅いので困る。 支援学校→他の学校→支援学校というルートでの送迎は好ましくない。	送迎の時間の10分前には学校に到着しておくようにお願いしたい。 支援学校だけの子どもを乗せて帰れるようにお願いしたい。	送迎の10分前には着くように事業所を出発するようにしてから、子どもたちを待たせることがなくなった。 支援学校の子どもたちだけのお迎えなので、トラブルもなくスムーズに来所で来ている。	報告なし

第3者委員総括	
内容： 子どもたちがしっかり意見を言えているように感じる。子どもたちが意見を言って良かったと思えることは大切だと思うし、こういった環境では子どもたちは生活しやすいと思う。 ホームの子どもたちが色眼鏡で見られたり誤解を受けたりすると生活しづらくなるので、近所づきあいは丁寧にしておく必要がある。	
第3者委員 氏名	(平岡龍一 印) (山本智美 印)