

特定非営利活動法人とりで 苦情受付 総括

平成30年度	①そなえ ②ゆめじ
件数	5件

番号	月日	種別	内容	要望	結果	第3者委員
1	5月21日	①	・ホームで盗まれたお金の返金が無い。	・ホームの子どもから盗まれた金品をその実母に月1回電話して取り立てて欲しい。 ・ホーム内で起きたことで警察にも届け出ているからホームの責任でもある。	亦野C Wが何度か実母へ電話連絡を入れたが繋がらないことが多かった。 6月5日に電話が繋がったが、実母が他のことを一方的に話したため、具体的な返済の話はできなかった。 本児にその状況を伝えた。	報告なし

2	6月5日	①	・6月3日に一時保護できた子どもの部屋が本児と同室ということに変更となった。 ・この部屋替えの了解を本児から6月5日に末廣C Wがとったが、後で本児が「良いとは言っていない。勝手に部屋にも入られて部屋替えされて。」と不満を示した。	6月6日10時、事務室で河本C W、亦野C W、立ち合いの元、金本C Wから本児に部屋替えに関して不快な思いをさせたことについてくすいませんでした。＞と謝罪し、今後は確実に了解を得るようにすることを約束した。 本児は笑顔で「うん、いいよ。」と許してくれ、部屋替えにも同意をしてくれた。	報告なし
---	------	---	--	--	------

3	1月9日	①	本児が「2階ベランダに洗濯物を干しているときに他の子どもがベランダでたばこを吸うので、その匂いがついていやだ。」と訴えてきた。	1月12日、金本C Wが喫煙の疑いがある子ども3名を1室に集め、ホーム内での喫煙状況を確認、3人とも喫煙をしていること、2階ベランダで吸っていることを認めた。 金本C Wから喫煙はしないという約束であること、洗濯物を干している本児に迷惑が掛かっていることを3人に対して指摘し、再度喫煙をやめるよう指導した。その後、経過観察をすることとした。	報告なし
---	------	---	--	--	------

4	11月14日	②	ホーム長の本児に対する対応に納得がいかない。	ホーム長を変えて欲しい。	・児童相談所の担当C Wと金本理事長、清水C W、本児で話し合いの場を設けた。 本児が飲酒を始めた理由を聞いたうえで、飲酒・喫煙は法律違反なので、まずは本児が飲酒、喫煙を止めるよう話をした。 本児、自分がいけないことをしていたと認め、今後、飲酒・喫煙をしないと約束をした。また、定期的に担当C Wが来て、本児と面談をし、本児の気持ちを聞いていく機会を設けることを約束した。 時間が経つにつれ、清水C Wに対する本児の態度が軟化していった。	報告なし
---	--------	---	------------------------	--------------	---	------

5	1月13日	②	・「（ゆめじの子に）隣人宅へのタバコのポイ捨てを辞めさせて欲しい。」と近隣より苦情が入った。	・隣人宅へのタバコのポイ捨てを辞めさせて欲しい。	・ゆめじ全職員と本児で近隣住宅に謝罪に行き、受け入れて頂いた。その方は仕事で夕方まで不在とのことだったので、夕方、清水C Wが出向き、謝罪をした。「今後、このようなことがないように...」と言うことで、謝罪を受け入れて頂いた。また、何かあればすぐに対応させて頂くと話をした。	報告なし
---	-------	---	--	--	---	------

第3者委員総括

内容：

- ・10代後半の子どもの喫煙や飲酒は子ども達の周りでは珍しい事ではないのかもしれないが、やはり社会的なルールとしてダメなものはダメと伝えていくことが重要である。
- ・苦情はその出来事自体に対する不満もあると思うが、その子どもの心理的、環境的な要因も重なって苦情につながることもあると思うので、頭ごなしに指導するのではなく、その苦情の背景にあるものを考える事も必要である。
- ・職員と子どもの関係性にもよるが、子どもが納得できる説明ができるかどうかは苦情を未然に防ぐことにつながると思う。

第3者委員 氏名

(山本智美) 

(山永則宏) 