

特定非営利活動法人とりで 苦情解決 総括

令和5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		12 件				
番号	月日	拠点	内容	要望	結果	第三者委員
1	4月1日	⑦	3月31日の宅食時、自宅は不在でお弁当が床に直置きされていた。	袋もなく直置きは辞めて欲しい。	今後は無いようにしてほしいと言われた。	相談しなかった。
2	4月4日	⑥	4月3日17時ごろ母よりLINEで「お世話になります。職員Aさんという方に、急にのどかを半分以上利用できないと言われ、前から利用したいと言っていたのでなんとかならないか問い合わせたところ、逆ギレのような返事が返ってきましたんですが、職員Bさんもそのように思われますか？ Aさんの無責任な対応では納得出来なくて、相談させていただきました 😓💧」「今までに何度か聞かれた際に、私としては、C君が部活をするか	4月は、これまでの日数と変わらずのどかを利用させてほしい。	18時ごろ、再度Bより母へ電話、週2日利用を提案すると「そもそも4月も普通に利用する予定だったので、いきなり日数を減らされるのは納得できない。せめて4月は普通に利用させてほしい。その間にこちらも他の方法を考えられる。」との意向だったため、再々度、B、Aで協議し、4月は利用の多い金曜日以外は利用できることで回答することとなった。	相談しなかった。

			しないかわからないから、今年度はのどかの利用がわからない事と、どちらにせよ、4月は部活がないので利用予定とお伝えしていて、今もそのように思ってます🌸」と連絡が来た。		その後、母に電話でその意向を伝え、4月の利用はあらためてAへ直接連絡するよう伝え電話を終えた。	
3	4月13日	⑦	4月12日 Dが仕事を2か月間休んでおり、12日から出勤と聞いていた為LINEで一言連絡を入れた。長い間連絡がなく休まれていたこと、突然の連絡にご立腹された。	・謝罪をしに来て欲しい。 ・今後は連絡をして欲しい。	今後は無いようにと言われ、本児の今後を心配していた。	相談しなかった。
4	4月20日	⑥	送迎時の、職員Eの子どもに対する言い方がきつかった。障害のある子なので、優しく対応してほしい。本人も、のどかに行きたくないとやっている。	優しい言い方で対応してほしい。	本人がのどかに行きたくないとやっていることと職員の対応との関連について、こちらの情報提供が足りなかったために、保護者に対して誤解と心配を与えてしまったのは事実である。今後は気になっていることは保	相談しなかった。

					護者に対して細かく伝えていくこととした。 また、これをいい機会ととらえ、障害特性に関する研修(あいサポート研修)を外部講師を招いて行った。	
5	4月29日	⑦	・4月29日会場が開く前に、中学生男児が5名ほど会場前に集まっていた。その場にいた一人の中学生Fが、会場前にある公衆電話を使って遊び半分で119番通報をした。 ・会場の玄関付近の靴が靴箱に入っていなかった。 ・会場内でマスクがつけられていない。	・今後無いようにして欲しい。 ・靴をそろえて欲しい。 ・会場内ではマスクをつけて欲しい。 ・誓約書をまとめて提出して欲しい。	今後は無いようにと言われ、今後も会場は使えることとなった。	相談しなかった。
6	5月16日	⑦	・5/16(火)13:25頃、そなえに電話があり対応した。先日、とりでの職員4名がG宅を清掃活動したと思われるが、片付けが途中で終わっている状況。外	ごみを処理して欲しい。	ごみは片付けられた。	相談しなかった。

			にゴミ袋が10袋程度置きっぱなしで、ものすごい異臭をはなっており、地域住民の方から何とかしてほしいと岩国市に苦情が入った。岩国市の方に連絡が入ったので、連絡を入れたとの事だった。職員Hに連絡を入れ、対応をお願いした。			
7	11月14日	⑦	11月14日（火）14：28頃、職員Kへ保護司（Lの保護司）より電話があり以下の苦情を述べられた。 ・本日のLとの面談の際、職員Mより「関係のない話はしないでください。」と言われた。 ・私は保護司としてボランティアでこの職務にあたっていて、保護観察として定期的な面談は必要なこと。Lさんにもできるだけ伝わりやすいように、と私の親族のことなどたとえ話も入れなが	Mの態度をKへ報告したい。	「あの場で言う必要のない事を言ったかもしれない。次から保護司面談では口を挟まないようにします。」とMが内省した。	相談しなかった。

			ら話すことはある。関係ない事ではない。 ・第三者に、保護観察の仕組みもわからず口を出されてとても不愉快だ。帰り際、「気にくわないなら、保護観察所に電話して保護司を変えるよう言ってください。」とMへ言った。 ・職員Lには愚痴になってしまったが報告しておく。			
8	11月21日	⑦	11月14日（火）19時頃、とりで塾実施中に今後会場での調理の話をするために管理者の方が、来られた。以前から施設内の利用にあたって物が壊れていることが多数利用者から苦情が寄せられている。	利用の仕方を改め、物を壊すなどはしないように気を付けて欲しい。	今後も施設の利用を禁止はしないが気を付けて欲しいと話を終えられた。子ども達には今後も物の扱い方について指導していく必要がある。	相談しなかった。
9	12月31日	③	申出人の息子Nが年末から年始にかけて、自立援助ホームゆめじでショートステイ利用。Nは初めてのショートステイのため不安もある。	息子と寝るはずだったのに約束が違う。 なぜ息子が移動なのか。	年明け、子ども家庭コーナーより状況確認の連絡が入る。申出人としては移動させる前に連絡がほしかった、とのことだった。	相談しなかった。

			り、職員と共に寝ることを約束していた。しかし、ゆめじで急遽一時保護の受け入れがあり N が一人で寝ることになった。また、一時保護の子の暴力行為等により息子が別拠点に移動することになった。 なぜそんな危ない子を受け入れるのか？急遽移動させられた子どもは不安になる。年明けには役所に言わせてもらう。	危険な子を受け入れないでほしい。	た。こども家庭コーナーの担当者が家庭訪問している。	
10	1 月 9 日	②	12 月 27 日から一時保護委託でゆめじへ 0 が来ていたがホームの他の子どもたちとトラブルが多く時には興奮し壁を殴ったり奇声をあげたりした。これに耐えかねて、1 月 9 日 22 時ごろ、Instagram の DM で P から職員 Q へ「Q さん、一時保護のやつなんとかし	0 をゆめじから移動させてほしい。	1 月 10 日、P、児童相談所（一時保護の委託元）、ゆめじで協議し、10 日付でゆめじからそなえへ 0 を移動させることとし 14 時ごろ移動を終えた。 1 月 11 日、ゆめじへ 0 が行き P へ一時保護の子のことで負担をかけたことを謝罪した。	相談しなかった。

			てほしい。イライラして殴りそうやし仕事に支障が出る。」と連絡が来た。早急に対応を検討することをDMで返信しいったんやり取りを終えた。			
11	1月10日	①	自立援助ホームゆめじからQが（4年生）がそなえに移動して来て30分後くらいに初対面の入居者Rに向かってムシの様なものをいきなり投げ付けてRは「何しとん？」と言いQは『豚ゴリラ』とからかい部屋に向かって石を投げて挑発した。RはQの胸ぐらを掴み「調子に乗んなよ。」と言い「殴ってしまいそう。」と職員Rに言った。数日後、別の入居者に容姿について言われて我慢していたが同じく胸ぐらを掴み「調子にのんな。」と言い泣いて帰室して夕飯中	（そなえに）もう帰りたくない。本当にどうにかして欲しいと泣いた。	一時保護委託ということもあって一時保護所に移動した。	相談しなかった。

			だったがその日は部屋から出てこなかった。			
12	2月5日	⑦	2月5日（月）不動産会社に同行支援の為に、担当者より「Sさん（退所児童）が住んでいる家の近隣の方より夜間急に叫びだしたりなどの騒音についての苦情が数件寄せられています。対応をお願いします」との苦情があった。	本人に伝えて改善して欲しい。	職員からSに注意後、問題なく過ごせている。定期的に本児に注意を入れている。	相談しなかった。

第三者委員 総括

内容：

- ・苦情の内容を見ると幼稚に見える内容ではなく仕事面での苦情などがあり、そういった意味では子どもたちの成長を感じることができた。
- ・前回と比べ職員に対する直接的な苦情が減った。これは良い事だと思う。
- ・難しい子ども達を受け入れる中で子ども同士の苦情も増えると思うので、これからはしっかりと受け入れができるよう職員の人材育成も求められる。職員と管理職が定期的に面談をし、職員がどうなっていきたいかキャリアプランを聞きそれに合った外部研修を受講させる取り組み等があっても良い。

第三者委員

氏名 (平岡 龍一 郎)

