

特定非営利活動法人とりで 苦情解決 総括

| 令和6年度 |       | ① そなえ ②すばる ③ゆめじ ④のぞみ ⑤いちご<br>⑥ のどか ⑦地域支援・アフターケア ⑧てらす |                                                            |                          |                                                                               |       |
|-------|-------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 件数    |       | 9件                                                   |                                                            |                          |                                                                               |       |
| 番号    | 月日    | 拠点                                                   | 内容                                                         | 要望                       | 結果                                                                            | 第三者委員 |
| 1     | 5月18日 | ①                                                    | 他の子どもから聞いた職員の話聞いて腹が立った、と子どもより話があった。                        | どういう話だったのか、その職員から教えて欲しい。 | 子どもから子どもへ、伝わり方が歪められて伝わっていたことが分かり、職員から腹を立てた子どもへ説明し、落ち着いた。                      | 相談なし。 |
| 2     | 5月25日 | ⑦                                                    | とりでこども食堂の開始時、会場にボランティアの方が集められた際に担当者が来ておらずボランティアの方から苦言があった。 | 何度かこれまでもあった、繰り返さないでほしい。  | ボランティアの方へ該当職員、他の職員で謝罪、繰り返さないようにする旨説明し理解していただいた。                               | 相談なし。 |
| 3     | 6月6日  | ②                                                    | 「(他の入居者の)夜中と、早朝電話の音がうるさくて寝れない。」と子どもから言われた。                 | 静かにさせてほしい。               | こども会議を開き、大人が同席した上で子ども同士で通話の時間帯に気を付けるよう話し合った。また、部屋の位置を変え他の子どもの通話音が聞こえにくい並びにした。 | 相談なし。 |
| 4     | 7月22日 | ⑦                                                    | とりでこども食堂の会場の管理者よ                                           | 8.9月は利用禁止と通              | 謝罪をし通達内容を受入、その                                                                | 相談なし。 |

|   |        |   |                                                                                                                     |                      |                                                                                          |       |
|---|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |        |   | り電話、片付けが不十分であったことの指摘だった。                                                                                            | 達を受けた。               | 間は別の会場を利用することとした。                                                                        |       |
| 5 | 9月17日  | ⑦ | まつりの前に公用車が路上駐車されている、と法人事務局へ近隣の方より指摘の連絡があった。                                                                         | すぐによけてほしい。           | 職員が一時的に置いていたよう<br>でまつりの中からすぐに出てきて車をよけた。                                                  | 相談なし。 |
| 6 | 10月3日  | ⑦ | まつりの担当者の公用携帯へ近隣の方より電話、「まつりから爆音が聞こえるさい。」とのことだった。                                                                     | すぐに消してほしい。           | 担当者からまずはLINEで注意、本人から「気を付けます」と返事有、後日あった際にあらためて対面で注意した。                                    | 相談なし。 |
| 7 | 10月9日  | ④ | 近隣の方より法人事務局へ電話、のぞみのことで「前の責任者の対応と今の責任者の対応が違う、前は新入居の子どもがくれば紹介をしてくれていた。前と同じ対応をしてほしい。また、先日、ホームを訪ねた際職員の態度が悪かった。」とのことだった。 | 対応を以前のようにし、改めて欲しい。   | 職員会議で検討、前のように新入居の子どもがいれば個人情報に留意しながら出来る範囲で紹介し、近隣の方がホームを訪ねてきた際は出来る限りインターホンではなく玄関先で対面で対応する。 | 相談なし。 |
| 8 | 10月15日 | ⑦ | 全体会議の際に鍵の片付け方が違い、他の会場利用者が困った、と管                                                                                     | 戸締り確認と合わせ、鍵は正しい場所へ片付 | 管理者へ謝罪し、会場を利用することがある職員間でも共有                                                              | 相談なし。 |

|   |           |   |                                            |                                           |                                                                  |       |
|---|-----------|---|--------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|
|   |           |   | 理者から指摘があった。                                | けて欲しい。                                    | した。                                                              |       |
| 9 | 11 月 27 日 | ⑥ | 関係者から「のぞみの職員とうまく連携ができない、困っている。」と訪問し相談を受けた。 | 放課後等デイサービスの利用のことであり、連絡、依頼したことは確実に対応して欲しい。 | 相談を受けた 2 週間後に関係者の元を理事長、のぞみ職員で訪ね謝罪、今後同じようなことがないようにする、と説明をしていただいた。 | 相談なし。 |

#### 第三者委員 総括

内容：

・以前は子ども同士の苦情や子どもへの苦情が多かったが、6 年度は活動の会場利用や交通ルールなど法人の規範意識が問われる苦情が複数見られた。社会福祉事業を行う法人であればある種、大変な活動をしているから、という理由で規範意識については大目にみてもらえることもあったかもしれない。その意味では、当たり前で規範意識を求められていることが地域の一員として見られているようにも見え、これは決して悪い方向ではないと感じる。

・苦情は良くないことだとみられがちだが、ただ苦情を受けて解決に向かう方法を考えるのではなく、その苦情の真意を図り想いをくみ取って対応をすればネガティブな意味だけで終わらず、法人にとってポジティブな影響を与えることにつながるのではないかな。

・最後に、苦情が完全になくなるのは難しいかもしれないが、増やさない、という意識は持つておくべきだと考える。

第三者委員

氏名 ( 平 岡 龍 一 郎 ) 