

苦情処理

25 年度

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
5 件	小 3 男子	同級生の男子の態度が偉そうで腹が立つ。叩かれたこともある。	当日は、大勢の子どもたちがホールで遊んでおり、子ども同士のエゴがぶつかり合ったようだ。その場の状況を考えて遊ぶようにCWが指導した。
	小 3 男子	苑のルールを変えてほしい。	
	中 3 女子	苑を変えたいのなら、ルールをユニットごとに決めてほしい。	担当CWが話を聞き、苑長判断で、子どもの意見について検討することとし、運営委員会で「苑のきまり」の見直しをした。方向性として、ユニット毎にルールを決めていけるようにするが、事前に運営委員会で協議することを確認した。
	母親	娘をいじめる職員を辞めさせたい。 (実際は、いじめの事実はない)	娘をいじめる職員を辞めさせるにはどうすればよいかと母親が大野警察署に来たとの連絡が児相に入り、苑にも連絡が入った。児相は母親との面接を実施。後日、苑長とCWが児相に出向き、親子の対応について協議。その結果、母親の話を丁寧に聞くとともに、精神疾患を持った人への対応の研修を受けるとよいと言われた。
	小 5 男子	ゲーム機、P Cの使用、幼児部屋のおもちゃ使用、小遣いの値上げをしてほしい等	CWの指導を受け、ユニットで子どもたちが会議を開き、ゲーム機、P Cの使用、幼児部屋のおもちゃを使用したい等を要望した。職員会議で主任CWが提案し、全員で協議した。結果、トランポリンをホールで使用可、小遣い値上げは保留となった。