

相談内容	延件数(実数)	対 応
ホームを移動したい	10	面談を行う。それぞれの理由を聞き、現ホームでの具体的な状況説明を行い理解してくれる。
朝食にたまごやパンがあまり出ない。おやつも好きなお菓子を出してほしい。	1	栄養士に相談し、本人の話をきいてもらう。栄養的な部分も伝えながら、本児の希望を叶える約束をすることで理解してくれる。
他児を自分のホームへ移動させたい	2	他児と一緒に書いているようで、同学年で仲が良いことで希望してくれたとのこと。面接にて全体の状況を説明し、必ず叶うわけではないが、意見を踏まえて検討することで理解してくれる。
意見箱のえんぴつがなくなっている。	1	えんぴつが意見箱の中に入れており、出して準備していることを伝える。
他児が意地悪してくる。	4	当該児童共に発達に特性があり、対人関係に課題があるため、Bへ具体的な支援・注意をしながら本児にも丁寧な関わりをすることを話し、本児へも具体的な対処について話し合うことを伝える。
他児と一緒にのホームを一緒にしないでください。	1	姉妹仲が悪く、母との関係性の中で喧嘩することが多いため、本児の寂しい気持ちを聞きながら、場面で具体的な対応を話し、母との関係性回復に向けて取り組む。
誕生日会でケーキが食べたい。	1	誕生日会を実施し、本児の希望のケーキを食する。
テレビが壊れたので、買ってほしい。	1	購入して解決済。
おやつが食べたい時間に食べられない	1	夕食前や夜間遅い時間などの要望だったので、衛生上の問題や食事の摂取との関係を説明し、掲示を希望していたので、掲示する。
他児がテレビを独占して他の番組が見られない。	1	当該児童は発達に特性があるため、集団生活で協力し合う説明をインテークにて行っていたので、再度話し合う。そのことを投書した児童へ伝える。
余暇用のバドミントンラケットを新しくしてほしい。	1	乱暴に壊されている物もあるので、話し合い購入する。
体育館の利用を増やしてほしい。	4	冬休みも夏休み同様に活動できるよう検討し、実施する。
ピアノをが弾きたい。	1	手紙を希望していたので、時間を決めて個別にピアノの練習が可能であることを伝える。
職員の態度の改善(暴力的行為)	1	手紙で返信を希望。事案としてすでに取り組んでいるケースへの意見だったので、その旨手紙にて回答する。
門限を19時にしてほしい。	1	手紙で返信を希望。意見の理由を知りたいことや、門限については検討する余地があることも含め、手紙にて回答する。

職員が少ないから、外出したい時にできない。他児が自己中すぎる。	1	掲示板に掲示を希望。両児童が発達に特性を持っていることを踏まえ、お互いの気持ちを思いやる必要性について全体に訴えるかたちで掲示。また、職員が産休などで手薄になっていることを謝罪し、計画的にやれば他部署の職員も協力することを伝える。
部屋を替えてほしい。	1	発達に課題を抱える児童の訴えで、姉妹の年少児がいることで職員が部屋に入るのも嫌と訴えている。身辺整理が苦手で、支援が必要なため、そのことを確認しながら個別に支援できるよう部屋替えを検討することになる。
こづかいが少ない。	1	発達に課題を抱える児童の訴えで、金銭管理や使い方にも課題があるため、要望次第では検討する必要があることを含め、どういう使い方が必要か支援しながら検討することになる。
合計	34	全ケースを苦情解決委員会に報告済

ワークセンター愛の園

苦情解決相談受付

苦情内容	件数	対応
利用者間のトラブル	6件	苦情申し出のあった利用者とその相手の利用者の双方から個別に話を聞き、状況の確認と問題の整理を行った。対応等で改善が必要なケースに関しては苦情を受けた側がしっかりと理解できるよう説明を重ねた。両者の思い違いや誤解からトラブルが生じていたケースについては、それぞれの立場からそれぞれの思いを丁寧に説明し、双方に理解しあえるよう関係改善に努めた。