

## 苦情解決への取り組み

平成24年度

【1】 平成24年8月末に退所した小学校低学年女子の保護者から「在園中、小学校低学年男子に性的ないたずらを受けた。」との苦情がありました。

該当男児から聞き取りを行ない、内容がほぼ一致したため、女子と保護者に謝罪するとともに以下のとおり改善策を講じました。

- ① 男子児童の指導と背景の分析
- ② 問題の場所となった物置に鍵を設置
- ③ 隠れ場所となりそうな場所に侵入防止柵の設置
- ④ 児童の状態に一層気を配るよう職員への指示、指導

【2】 児童から「児童間のトラブル」について意見箱に投書がありました。

“自分がされて嫌なことを他人にしないようにしよう”など、その都度、職員と関係児童が話し合いを行なっています。

【3】 児童からの投書で、あおば館が25年10月に開設を予定している小規模グループケア（1ホームを2つの小規模グループに分割、幼児と就学児童を分離する）について「幼児と別れるのは嫌」などと反対の意見がありました。

入所児童全員に“8人ずつのグループに分け、より家庭に近付けるようにする。少人数のほうが手厚いケアができる”小規模推進の趣旨を説明して理解を求めています。

【4】 「学園のマイクロバスが狭い道を速く走り危険」との声を近隣住民の方から頂きました。

“バスを含め、園車は、なるべく基幹道路を走り、安全運転で運行する”よう職員全員で確認をしました。