

## 苦情解決への取り組み

平成30年度

「なぜ、ロビーでは、勉強をしたらだめなんですか」と児童から投書がある。「ロビーはお客様の対応をする場所なので、勉強はホームか自分の部屋でがんばりましょう」と伝える。

「職員が勤務中に寝るのはどうなんですか」とわかば館児童からの投書を受け、全体会（職員と児童が集まる会）で「勤務中に寝るのはダメです」と職員に注意し、児童へは「職員も疲れていると寝てしまうことがあるので、そんな時は優しく声をかけてほしい」とお願いをした。

このほか、園内に設置してある「苦情意見箱」には、児童から年間36件の苦情と意見があった。その多くが児童間でのトラブルの相談と訴えで、内容から特定できるものは、その都度職員が面談をして調整を行った