

苦情解決台帳 令和5年4月分(確認日:令和5年4月20日)

No.	苦情概要				対応概要			
1	投書年月日	4月3日	申出人		対応年月日	6月9日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	手紙による返信		
	(概要)〇に物を取らないで、返して、と言っても言うことを聞かないですぐお部屋に戻るからとても気持ちが悪だし、何もしていないのにすぐ叩くから嫌です。				別紙参照			
2	投書年月日	4月5日	申出人		対応年月日	6月9日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	手紙による返信		
	新しい先生といっぱい遊んで楽しかったよ。今日も遊ぶよ。				別紙参照			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和5年5月分(確認日:令和5年5月26日)

No.	苦情概要				対応概要			
	1	投書年月	5月6日	申出人		対応年月	6月26日	対応職員
内容種別		施設生活			対応方法	手紙による返信		
職員宛のお手紙を入れている。 (概要)○は3年生だよ。来たらいっしょにあそぼうね。たんになの先生はじゅんこ先生っていうんだよ。				別紙参照				
2	投書年月	5月24日	申出人		対応年月	6月28日	対応職員	施設長
	内容種別	施設生活			対応方法	施設長による面談		
	(概要)○に、「○からリモコン取れ」と言われたが「取りたくない」と言った。その後も「お前がやれ」と言われ、何も言えずかたまってしまった。そしたら○が頭をたたいてきた。○は○とこそこそ話をしていた。				施設長による面談を実施 今後、○から暴言・暴力等があった場合の対応について提案を行う。 ①大きな声で「やめて」と言う ②職員は必ず「どうしたの?」と聞きに行く 本児が上記対応を希望した為、大きな声で「やめて」と言う練習を一緒に行う。			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和5年6月分(確認日:令和5年6月22日)

No.	苦情概要				対応概要			
1	投書年月	6月18日	申出人	無記名	対応年月	7月26日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	その他		
	みんなのくつや、スリッパをならべました。				投書内容と第三者委員からのコメントをホールの掲示板へ掲示。			
2	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和5年7月分(確認日:令和5年7月26日)

No.	苦情概要				対応概要			
1	投書年月日	7月6日	申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法	第三者委員による面談		
	○と○と○と○が、チームみたいになって、○と○のことを、ばかにしてきたり、あおってきたりしているので、むかつくし、○のことラーメンってあだなでよんでくるのでムカつきます。				7/26 第三者委員による面談 8/28手紙による返信(別紙参照)			
2	投書年月日	7月10日	申出人		対応年月日	7月27日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	うらでめっちゃ文句言うけど、おもてでは、めっちゃはなしかけてくるからイライラします。めっちゃウザいです！				7/27心理士による面談 投書の内容について「今は問題ない」とのこと。今後何かあれば意見ポストにいらしてほしい旨伝える。			
3	投書年月日	7月10日	申出人		対応年月日	7月29日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	うらでもんくをいってほしくはない、だからたすけてください。				7/29心理士による面談 投書の内容は現在解決しているとのこと。今後他児との関係で本児が困っていたら職員に声掛けしてほしいと要望を受けたため、職員へ伝える。			
4	投書年月日	7月22日	申出人		対応年月日	7月29日	対応職員	心理師
	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	○さんへ おはなしまだしないんですか。				7/29心理士による面談 投書の内容について、日程調整中だが日曜日に実施予定と本児へ伝える。			
5	投書年月日	7月5日	申出人		対応年月日		対応職員	施設長
	内容種別	施設生活			対応方法	施設長による面談		
	なごみでまた○がなんかコロナの時にたいおんけいをかしてといわれて、かしたくないと○さんにおこられたからいやといったらきれてかべをわかりました。				面談時、投書内容はもう大丈夫とのこと。JCミスコンの話が本児よりあり、児相に確認しようと伝える。			
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和5年8月分(確認日:令和5年8月17日)

No.	苦情概要			対応概要			
	投書年月日	7月26日	申出人	対応年月日		対応職員	施設長
1	内容種別	施設生活		対応方法	施設長による面談		
	しよくいんに〇と名前がかかっているのにつくえふきにされてじどうにえのぐのやつにつかわれてかなしいです。			面談にて、本児に謝り、個人のハンカチを勝手に雑巾として使用しないよう職員へ伝えることを約束。			
2	投書年月日	8月11日	申出人	対応年月日		対応職員	施設長
	内容種別	施設生活		対応方法	施設長による面談		
〇が車の中でわざとおしっこつけてきた。			面談にて、本児の気持ちに共感しつつ、今後は幼児さんは助手席、高学年は後ろの席に座ることを伝える。				
3	投書年月日	8月14日	申出人	対応年月日		対応職員	施設長
	内容種別	施設生活		対応方法	施設長による面談		
お出かけしたい。後、なんで〇は、ねかしつけてるの。			面談時には、外出の件は、いいですとのこと。寝かしつけの件は、他児童の状況を伝えると本児も理解する。				
4	投書年月日	8月14日	申出人	対応年月日		対応職員	施設長
	内容種別	施設生活		対応方法	施設長による面談		
〇さんが〇に〇〇〇って言った時に〇さんがテレビみないとあんななるって〇に言っていていやだった			面談にて、本児に謝り、該当職員に伝えるか尋ねると伝えなくていいとのこと。				
5	投書年月日		申出人	対応年月日		対応職員	
	内容種別			対応方法	施設長による面談		
6	投書年月日		申出人	対応年月日		対応職員	
	内容種別			対応方法			

苦情解決台帳 令和5年11月分(確認日:令和5年11月14日)

No.	苦情概要				対応概要			
	投書年月日	11月4日	申出人	無記名	対応年月日	1月5日	対応職員	心理師
1	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	<p>○がうるさい(イラツキマス)(よる)、 ○が○とる、 ○がイラツク、 ○が、テレビとかなかなかよくしている人をとってくる(○)、 ○が、ながぐつてくる こわい、 ○が、かみひっぱてくるといつてくる、 ○がきもい(全7件)</p>				<p>11月後半、意見ポストに「手紙を入れた人は○さんに教えてください」と張り紙を貼って対応。 R6. 1/5心理士による面談 ○さんから11月の投書についての話があり、投書内容の話を聞いた。こちらで対応してほしいことはなく、投書内容を知っていれば良いということであった。今後も何かあれば意見ポストに入れてほしいと伝える。</p>			
2	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和5年12月分(確認日:令和5年12月21日)

No.	苦情概要				対応概要			
	投書年月日	無記入	申出人	無記名	対応年月日	1月5日	対応職員	心理師
1	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	<p>○がちょっとうざいんですけどどうにかしてよ(バカくそあほまぬけ)、 ○だけのしよくどうじゃないしべつに見ていいじゃんえくらい自分だけみたいにくそ、○がうざいえを見ただけでちょっとこわいっていわなくていいじゃん ○が、ただえを見ただけなのにちょっとこわいんですけどっていつてむかついた。(全4件)</p>				<p>11月後半、意見ポストに「手紙を入れた人は○さんに教えてください」と張り紙を貼って対応。 R6. 1/5心理士による面談 Mさんから11月の投書についての話があり、投書内容の話聞いた。こちらで対応してほしいことはなく、投書内容を知っていれば良いということであった。今後も何かあれば意見ポストにいれてほしいと伝える。</p>			
2	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法	施設長による面談		
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別				対応方法			

苦情解決台帳 令和6年1月分(確認日:令和6年1月27日)

No.	苦情概要				対応概要			
	投書年月日	1月27日	申出人	O・N	対応年月日	1月27日	対応職員	心理師
1	内容種別	施設生活			対応方法	その他		
	○は、いつも大きくなるためにごはんをいっぱい食べています。				1/27 第三者委員の徳本先生へ電話連絡し投書内容を伝え、対応方法の確認を行う。「たくさん食べて大きくなってください」という第三者委員からの伝言を○さんへ伝えている。			
2	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
3	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			
4	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
5	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法	施設長による面談		
6	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
	内容種別	施設生活			対応方法			

苦情解決台帳 令和6年5月分(確認日:令和6年5月17日)

No.	苦情概要				対応概要			
	投書年月日	無記載	申出人	無記名	対応年月日	5月17日	対応職員	心理師
1	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	「ぜ」「ち」「1」等の文字や絵が書かれた投書全4件。				5/17 該当児童と思われる〇さんへ、文字が上手に書けていることを褒める声掛けをするよう第三者委員から助言を受ける。本児へ会った際に声掛けを行う。			
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
2	内容種別	施設生活			対応方法			
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
3	内容種別	施設生活			対応方法			
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
4	内容種別	施設生活			対応方法	心理士による面談		
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
5	内容種別				対応方法	施設長による面談		
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	
6	内容種別				対応方法			
	投書年月日		申出人		対応年月日		対応職員	