

平成 30 年度後期（10 月～3 月）苦情受付状況

施設名：岩倉学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成 31 年 3 月	<p>(児童より)</p> <p>児童 2 名に対して職員から日常生活のルールに関する指導を行った際に、児童からも職員に対する不満があり、その内容について施設に設置している苦情ポストへの投函により申し出がありました。</p> <p>苦情ポストへの投函</p> <p>①「職員 A が児童によって異なる態度、対応をしている。当該職員をコテージに配置しないでほしい。担当職員にはしないでほしい」</p> <p>②「コテージ配置職員 B, C から食事のマナーについて注意を受けたが、注意をした職員自身も食事のマナーが悪い。当該職員をコテージに配置しないでほしい」との申し出がありました。</p>	<p>苦情受理後、児童への聞き取りを実施しました。詳細を確認すると共に児童の気持ちを受け止めています。</p> <p>対応策を検討した結果、当該職員らがコテージ担当の配属、配置を外れることは難しいが、当該職員らへは児童の思いを伝えること、また上席職員より注意・指導を行うことを児童に説明、提案しました。</p> <p>児童より、指導内容は受け入れているが職員らに反発したい気持ちから投函したことが確認でき、職員らの行動が改善すれば構わないとの回答を得ております。</p> <p>当該職員らへ事実確認後、上記の通り対応をし、行動を改めることを確認しました。児童にその旨を報告したところ、納得を得られ、その後の職員らの行動にも改善がみられています。</p>