

苦情解決への取り組み

平成 26 年度

「いじめられる。殴られた」「お小遣いを 1 万円にして」「職員が嫌だ」「全体会をなくして」などの投書があった。内容から特定できるものは、職員が関係児童に面談、その都度対応に当たった。お小遣いについては予算上アップできないことを説明、全体会不要については「あおば、わかば両館に跨ることを伝える場で必要である」と伝え、理解を求めた。

職員の暴力、暴言があるとの訴えには、「被措置児童虐待の疑い」として関係児童、職員の聞き取りを行い、児童相談センターに報告した。児童の暴言、児童間のトラブルへの対応時、職員の声掛けや児童を分離する際に「腕を引っ張られた」などという内容。児童への指導の範囲であり、児童相談センター調査で「虐待に当たらない」とされたが、子どもたちの気持ちを汲みながら対応するよう心掛ける。