

令和 元年度 福祉サービス苦情解決における状況(報告)

◇苦情・意見等の受付件数 12件

◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 1件
- ・小学生 女子 4件
- ・中学生 男子 6件(2名が2回)
- ・中学生 女子 0件
- ・小中学生女子 1件

◇表明内容

- ・他児とのトラブル
- ・年上に嫌な事される
- ・施設の生活がいや
- ・他児への不満
- ・携帯所持について
- ・職員の対応
- ・相談したい
- ・職員の役に立ちたい気持ち など...

◇保護者からの苦情

- ・子どもの携帯使用料について
- ・過去の職員対応について

◇対応

- ・すべての事案に対し、個別対応で子どもの気持ちを確認・職員会議で協議できる内容について協議を行い、児童へ返答している。
無記名児童については、投書箱設置ホーム児童全体へ報告、環境改善に力を入れている。
- ・保護者からのご意見についても、その都度お話をさせて頂いている。