

## 令和 2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 15件

#### ◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 0件
- ・小学生 女子 8件(同一児童が1回に12枚同内容)
- ・中学生 男子 5件(同一児童が4回)
- ・中学生 女子 1件(小学生と同ホームで無記名)
- ・高校生 男子 1件

#### ◇表明内容

- ・有料ドラマが見たい(小女子)
- ・特定の保育士への不満(中男子)
- ・年上への不満(中男子)
- ・もっと快適に過ごしたい(中男子)
- ・女子だけど男子ホームの子になりたい(小女子複数)
- ・もう1台テレビが欲しい(小女子複数)
- ・節約するので自分たちのために使って下さい(中男子)
- ・園内野球の強制が嫌(中男子)
- ・話を聞いてほしい(高男子)
- ・ルールが厳しい、家に帰りたい(小中女子)
- ・ルールが厳しい、ルールが嫌、ルールを変えてほしい(小女子)
- ・1年がいじめられている(小女子)

#### ◇保護者からの苦情

- ・子どもがSNSでいじめられている

#### ◇対応

- ・小学生女子ホームの一部、小中学生女子ホームに関しては、無記名があり、詳細の確認はできていないが、ホーム全体へ確認と返しを行っている
- ・特定の職員への表明については、その時の感情で書いて出しており、時間を置くと自ら納得しており、話を聞いてもらえることで落ち着けている
- ・投書が判明している事案は個別対応し、最終の確認を行っている  
其々の事案ではその都度納得を得ている
- ・保護者からの苦情表明については、本人の訴えで保護者が反応されたが、結論的には本人の出し方に問題があったと理解された