

令和 3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 50件

◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 1件
- ・小学生 女子 30件(同じ内容で38枚、特定の数人)
- ・中学生 男子 12件(同一児童が7枚と他の同一児童が3枚)
- ・中学生 女子 6件(3人が同じ内容)
- ・高校生 男女 1件(女子からの投函ではなく直接)

◇表明内容

- ・男性保育士への不満(小女子・小男子・中男子)
- ・特定、担当保育士への不満・苦情(小女子・中男子・中女子)
- ・他児への不満・苦情(小女子・中男子)
- ・特定の女性保育士に戻ってきてほしい(小女子多数)
- ・特定の保育士を擁護する内容(小女子複数・中男子)
- ・男子への不満(小女子)
- ・女性保育士の言動について(小女子)
- ・ルールや体制・要望について(中男子)
- ・いじめられている(中男子)
- ・大人への不信感(中女子)
- ・ネットでの買い物・Wi-Fi設置(中男子)
- ・嫌なことはやりたくない(中男子)
- ・9時以降の入浴について、前のホームがいい(中男子)

◇保護者からの苦情

- ・外泊はまだできないのか(コロナ禍)
- ・家庭引取の話が進まないことへの不満

◇対応

- ・記名されているものや、特定の氏名が書かれている者に対して、直接確認を行い、対応した内容を子どもへ伝え、納得を得ている。
- ・中途退職した職員への思いを強く持った児童への喪失感の軽減をおこなう。
- ・無記名の内容に関しては、ホーム単位に設置してある意見箱の内容を、そのホーム全体に返すようにしている。その上で、まだ納得が得られないようなら、再度訴えや直接第三者委員への連絡が可能である