

令和 5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 27件

◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 3件
- ・小学生 女子 0件
- ・中学生 男子 5件
- ・中学生 女子 17件(1件で14枚あり)
- ・高校生 男女 2件(4件とも男子)

◇表明内容

- ・職員への同情(中女子)
- ・担当への不満(中男子)
- ・衣類代への不満(中女子)
- ・アクリル板を撤去して欲しい(中女子)
- ・スマホ中学から持ちたい(複数)、友人宅への宿泊(中女子)
- ・職員や体制、ルールへの不満(複数)(中女子)(高男子)
- ・特定職員の退職希望(複数)(中女子)
- ・中学生男子への不満、他児への不満(小男子)
- ・小学生男子への不満、他児への不満(中男子)
- ・おやつを買って欲しい(小男子)
- ・行事不参加への不満(中男子)
- ・朝食に野菜が提供されることへの不満(中男子)
- ・職員の対応への不満(中男子)
- ・中学卒業したから携帯をすぐに持ちたい(中男子)

◇保護者からの苦情

- ・今年度特筆すべきことはなし

◇対応

- ・記名されているものや、特定の氏名が書かれてあるものに対しては、直接確認を行い対応した内容を伝え、納得を得ている。
- ・無記名の内容に関しては、ホーム単位に設置している意見箱の内容を、そのホーム全体に返すようにしている。その上で、納得が得られない場合は、再度訴えや直接第三者委員へ連絡するように伝えている。
- ・中学生女子ホームにて一時の感情で職員への攻撃に繋がる書き方が多く見られた。聞いてもらえないなら書いてやるといった風潮がみられるが、意見は聞いていく。