

令和6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 0件
- ・小学生 女子 1件
- ・中学生 男子 3件
- ・中学生 女子 7件（同じ内容で複数人あり）
- ・高校生 男女 1件（大学生1件含む）

◇表明内容

- ・ケータイ所持について（中女子）
- ・健診で胸囲を図る意味はあるのか（大女子）
- ・門限や自転車などルールについて（中女子）
- ・ホームの他児との関係不良（中男子）※同一児童による複数投稿有
- ・特定職員への不満（中女子複数名、複数枚有）
- ・中学校の先生の対応への不満（中女子）
- ・洗面所へのエアコン設置依頼（中女子）
- ・特定職員の退職希望・職員への不満(複数)（中女子）
- ・女子の小規模施設はなぜないのか(小女子)
- ・スマホ所持の時期について(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ことを伝える。
- ・中学生女子ホームにて、特定職員への不満が多数みられた。児童の中には、意見箱に挙げれば職員が辞めるというイメージをもっており、一時的な感情で投函している様子は否めない。職員より聞き取り確認を行っている。