

令和 7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 14件

◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 5件
- ・小学生 女子 0件
- ・中学生 男子 2件
- ・中学生 女子 1件（同じ内容で複数人あり）
- ・高校生 男女 6件（大学生1件含む）

◇表明内容

- ・職員関係について（大女子）
- ・園内キャンプの場所の変更希望について（高男子）
- ・門限変更について（高男子）
- ・ホームの他児の口調について（小男子）
- ・特定職員との関係について（小男子）
- ・担当職員変更要望について（高男子）
- ・同じホーム他児の生活について（中男子）
- ・自動販売機の商品変更について（高男子）
- ・年上他児の言動への不満（小・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答している。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ている。
- ・これまでは一時の感情に任せて殴り書きをして投函という事が多く見られたが今年は少なかった。一定時間をおいて話を聞くと落ち着いて自分なりに解決出来ている。
- ・施設生活におけるルール等へ不満、日常の指導場面など思うようにいかないことで、感情のままに意見箱へ投函する児童も多いため、その都度話を聞き対応している。