

令和 4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 21件

◇表明児童内訳

- ・小学生 男子 1件
- ・小学生 女子 3件(特定の数人)
- ・中学生 男子 7件
- ・中学生 女子 3件(同じ内容で82枚)
- ・高校生 男女 4件(4件とも女子)

◇表明内容

- ・男性保育士への不満(小女子・小男子・中男子)
- ・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)
- ・食事、おやつに関する訴え(おかず少ない、卵ふわとろに)
(高女子・中男子)
- ・要求や要望について(中男子)
- ・ルールや職員への不満(小女子・中男子)
- ・大人への不信感(中女子)
- ・嫌なことはやりたくない(中男子)
- ・塾へ行きたい(中男子)
- ・職員の少なさ、大変さへの訴えと心配(高女子)

◇保護者からの苦情

- ・約束を守れない子への職員の対応の仕方
- ・子どもが靴や靴下が破れているものを履いている

◇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は、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。
- ・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。
- ・前期は19件あったが、後期は2件しか出されておらず、出す必要がなくなったのか、出しても変わらないという諦めになっていないか。
- ・子どもへの対応については、各職員へ周知を行っている。