

## 湯出光明童園苦情受付状況

## 1. 主な苦情受付の内容

平成 31 年度 総数 6 件 (すべて解決済み)  
 (受付期間:平成 31 年 4 月 1 日~令和 2 年 3 月 31 日)

～内訳～

< 職員に対する事項 > 3 件

- ・暴言。
- ・ほめてくれない。きつい言い方をされる。イライラをぶつけないでほしい。
- ・職員ができていないことを言わないでほしい。

< 児童間のトラブルに関する苦情 > 3 件

- ・同ホームの年長児が何もしていないのたたいてくる。
- ・同ホームの子からいじめられている。

\* 詳しい苦情内容は、苦情報告書参考

## 2. 各年度別意見箱受付内容数の比較

		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
種類	苦情	11	3	5	6
	相談	3	5	19	70
	意見	11	6	9	27
	要望	17	6	15	16
受付数		41	18	48	123 (その他 5)

## □ その他

- ・平成 31 年は、子ども達が全員集合している場面で意見箱の説明と受付者の紹介を行った。
- ・特定の子どもによる投書も目立ったが、普段の生活の中であまり主張しないタイプの子どもからも“嫌だなあ”・“こうしたいなあ”と感じたことを投書してもらっていた。
- ・昨年の反省で初動を早くするようにしたこともあり早めの対応が可能になったが、早めに対応できたことで投書数の増加につながったのではないかと考える。
- ・意見箱に投書してすぐ自分たちで解決できた事案もいくつかあり、聴き取り時には解決済みの事案が目立った。