

光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和4年度 総数 14 件

(受付期間：令和4年4月1日～令和4年3月31日)

～内訳～

〈 他児へ対する苦情 〉 10 件

- ・園内の他児へ対する不満や苦情
- ・学校の友人に対する苦情

〈 ケアの内容に関わる事項 〉 2 件

- ・職員の対応について
- ・職員に話を聞いて欲しい

〈 要望 〉 2 件

- ・家に帰りたい。他ホームへ行きたい。
- ・不登校の記事を掲載してほしくない。

〈 意見 〉 0 件

※詳しい苦情内容は、苦情受付書参照

2. 各年度別苦情受付数との比較

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
種類	苦情	10	6 (内1件は前年度の継続)	22	12
	相談	0	0	0	0
	意見	0	0	1	0
	要望	1	1	1	2
計		11	7	24	14

※ 解決済 11件 未解決 0件

3. その他

年5回、各ホーム会議を行い、子どもたちからの意見や要望を聞く機会を設けている。希望食や物品の購入についての要望は、直接各ホームのリーダーと栄養士、事務で検討を行い、要望に対して出来る限り、早く子どもたちへ返事が返せるようにしている。

意見箱設置の他、子どもたちからの聴き取り（小学生）やアンケート（中学生以上）を行い、子どもたちの意見に対して改善策を各ホーム職員で検討し、改善案を子どもたちに伝えるようにしている。

副園長より、各ホームを回り、子どもの権利、苦情体制の話を行った。

地域支援部門 苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

2022年度 総数 1件 (受付期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

内訳

■ファミリーサポートセンターみなさぼ

サービスに対する苦情 1件

・各種会議の日程調整等を含めたサービスを優先してほしい

サービスに対する要望 0件

意見 0件

その他 0件

※詳細については苦情受付書参照

■他事業所 対応なし

児童家庭支援センターオリーブの木

支援対象児童等見守り強化事業

病児・病後児保育もくれん

2. その他、特になし

湯出光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和4年度 総数 8件 (すべて解決済み)
(受付期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日)

～内訳～

＜職員に対する事項＞ 4件

- ・子どもがいるのに職員同士での話が長い。
- ・職員によって対応が違う。(子ども同士の物のやりとりについて)
- ・トイレ掃除をしないのでしてほしい。
- ・職員が子どもにあたってくる。(日によって機嫌が変わる。態度が冷たい。)

＜子ども同士のトラブル＞2件

- ・他児とのけんか
- ・他児から悪口を言われる。たたかれる。

＜生活ルールに対する事項＞2件

- ・同室のメンバーを変えてほしい。
- ・ホーム編成をどのように行っているかを知りたい。

*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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
種類	苦情	3	6	17	8
	相談	21	70	6	1
	意見	14	27	4	1
	要望	9	16	4	3
受付数		123 (その他5)	64 (その他17)	31 (その他2)	12 (その他0)

□ その他

- ・9月4日、ZOOMにて意見箱の説明と受付者の紹介を行った。
- ・子どもからの提案で、意見箱に入れる前に投函できる箱の設置を継続している。
- ・件数の減少について、担当職員に相談できていること、病院受診等で相談できる環境が増えてきていることで、解決できたのではないかと考える。また、係の仕組みを子ども達が理解できているのではないかと考える。
- ・確認できなかった、無記名投稿含む分を全て苦情として扱い、その他の件数を0とした。
- ・無記名者へのアプローチについて今年度仕組みづくりを行った。(別紙参照)
- ・報告書の簡潔化に努めた。(概要欄を設ける)

児童発達支援センターにこここ 苦情受付状況

1. 主な苦情受付内容

令和4年度 総数 0 件

(受付期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日)

2. 年度別苦情受付数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
受付件数	0	0	1	0	1
	令和3年度	令和4年度			
受付件数	0	0			

3. その他

令和4年度 保護者向け事業所評価表を別紙記載

放課後等デイサービス ハグ 苦情受付状況

1. 主な苦情受付内容

令和4年度 総数 0 件

(受付期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日)

2. 年度別苦情受付数

	令和4年度				
受付件数	0				

3. その他

令和4年度 保護者向け事業所評価表を別紙記載

相談支援事業所にじいろ 苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

2022年度 総数1件 (受付期間：2022年4月1日～2023年3月31日)

内訳

- サービスに対する苦情 1件
 - ・各種会議の日程調整等を含めたサービスを優先してほしい
- サービスに対する要望 0件
- 意見 0件
- その他 0件

※詳細については苦情受付書参照

2. その他

特になし