

光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和5年度 総数 15件（内未解決1件）

（受付期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日）

～内訳～

他児に対する苦情	4 件
・園内の他児に対する不満や苦情	
ケアの内容に関わる事項	9 件（未解決1件）
・職員の対応について	
・職員に話を聞いて欲しい	
要望	1 件
・外泊を許可してほしい	
相談	1 件
・登校への不安、ストレスの相談	

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
種類	苦情	6 <small>（内1件は前年度の継続）</small>	22	12	13
	相談	0	0	0	1
	意見	0	1	0	0
	要望	1	1	2	1
計		7	24	14	15

令和5年度 解決済 14件 未解決 1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。個別での要望については、その都度、ホーム職員や関係職員と一緒に検討し、対応をしている。

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ている。

2023年度 地域支援部門 苦情受付状況

1、主な苦情受付の内容

2023年度 総数 2件 (受付期間 2023年4月1日～2024年3月31日)

内訳

1、地域貢献活動

サービスに対する苦情 0件

サービスに対する要望 0件

意見 1件

- ・地域貢献活動時、他機関へ中学生の送迎サービスを提供。中学生だけを車から降ろして職員からの挨拶がなかったことに対して電話で苦情があった。

その他 0件

2、支援対象児童等見守り強化事業

サービスに対する苦情 1件

- ・訪問支援時、初めて訪問する職員の対応、言葉かけに対して不信感を持ち電話にて苦情があった。

サービスに対する要望 0件

意見 0件

その他 0件

2、その他の事業対応なし

湯出光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和5年度 総数6件（すべて解決済み）
（受付期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日）

～内訳～

<説明情報不足> 1件

- ・誕生日プレゼントは、自分の誕生日当日にほしい。

<職員に対する事項> 6件

- ・子どもが出来ていないことに対して、他児のいる前で、他児と比較した話し方をされる。
- ・職員が人によって態度を変えたり、口調が荒かったりする。
- ・職員から嫌なことをされる。
（ぶつぶつ言われる、強い力でぎゅーとされる、ゲームの時間を減らされる）
- ・子どもの前でコソコソ話をする。
- ・職員がえこひいきをする。

<生活ルールに対する事項> 1件

- ・誕生会は、人前に出るのが嫌だからなくしてほしい。

2. 各年度別意見箱受付内容数の比較

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

その他

- ・4月16日はZOOMにて、9月18、24日は直接係がホームに向かい意見箱の説明と受付者の紹介を行った。説明の中で担当職員に相談することも早期解決の一つの方法と伝えた。
- ・相談できる場所として、病院受診や児童相談所の利用が増えてきている現状で、引率する職員との1対1の時間も相談の場となっていることが意見箱利用の減少につながっているのではないかと考える。
- ・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。
- ・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った。

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5年度 総数 0 件

(受付期間：令和5年4月1日～令和6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	令和5年度		
受付件数	0	0	0		

3. その他

令和5年度 保護者向け事業所評価・保護者からの意見を収集した

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5年度 総数 0 件
(受付期間: 令和5年4月1日~令和6年3月31日)

2. 年度別苦情受付数

	令和4年度	令和5年			
受付件数	0	0			

3. その他

令和5年度 保護者向け事業所評価表・保護者からの意見を収集した

相談支援事業所にじいる 苦情受付状況

1. 主な苦情受付内容

令和5年度 総数 1 件

(受付期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

内訳

☑ サービスに対する苦情 1 件

・相談支援事業所の変更(相談員との相性が合わない)

サービスに対する要望 0 件

意見 0 件

その他 0 件

2. 年度別苦情受付数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
受付件数	1	1			

3. その他

特になし