

光明童園 苦情受付状況

1. 主な苦情受付内容

平成 31 年度 総数 11 件

(受付期間：平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日)

～内訳～

<職員のケアの内容に関する苦情> 4 件

- ・朝の起床の声掛けの仕方が嫌な職員がいて、違う職員に声掛けしてほしい。
- ・職員の態度に差別感がある。
- ・もっと楽しいホームになってほしい。職員と話が沢山したい。
- ・職員が『逆切れ』する事があった。

<児童間のトラブルに関する苦情> 6 件

- ・同ホームの児童が嫌な事をしてくるので離れたい。できたら移ってほしい。
- ・悪口を言われる。小間使いさせられる。
- ・冷蔵庫のアイスがなくなる。
- ・食べ物がなくなる。弁償してほしい。
- ・年上の人からいろいろ注意されるのが嫌だ。
- ・合わない人がいる。ホーム替えをして欲しい。

<要望> 1 件

- ・措置変更になった児童と遊びたい。

※詳しい苦情内容は、苦情報告書参考

2. 年度別 苦情箱 受付内容数

種類 \ 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
苦情	3	6	12	10
相談	0	0	0	0
意見	0	0	0	0
要望	0	0	1	1
計	3	6	13	11

※解決済み 10 件

継続 1 件

3□ その他

- ・子どもからの要望は、園長・主任 CW が定期的に各ホームを回り、直接子どもからの意見を聞いている。子ども達へ返事を行っている。
- ・ひかりっこ相談室で上がった Wi-Fi をつないで欲しいとの要望には、就業改善委員会で検討し全ホーム接続可能とした。
- ・9 月と 2 月の 2 回、子どもたちへの聞き取り(小学生)やアンケート(中学生以上)を取った。子どもたちの意見に対しての改善策を各ホーム職員で検討した。 別紙資料