

光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和2年度 総数7件（前年度からの継続1件含む）

（受付期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日）

～内訳～

〈ケアの内容に関する苦情〉 4件

〈園児同士のトラブルに対する苦情〉 2件

〈その他〉 1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

		平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
種類	苦情	6	12	10	6(うち1件は前年度の継続分)
	相談	0	0	0	0
	意見	0	0	0	0
	要望	0	1	1	1
計		6	13	11	7

※ 解決済 6件 未解決 1件

3. その他

子ども達からの要望は各ホーム会議で出している。その場に出た意見や要望は、就業改善委員会で検討し子ども達に伝えている。又、給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、事務が検討し、できるだけ早く子ども達に返事を返すようにしている。

苦情箱設置の他、子ども達からの聴き取り（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の改善策を各ホーム職員で検討した。

副園長、苦情担当者で各ホームを回り、子どもの権利・苦情体制についての話をを行った。