

## 湯出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3件（すべて解決済み）  
（受付期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日）

～内訳～

< 職員に対する事項 > 3件

\* 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29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
種類	苦情	3	5	6	3
	相談	5	19	70	21
	意見	6	9	27	14
	要望	6	15	16	9
受付数		18	48	123（その他5）	64（その他17）

#### □ その他

- ・年度初めに、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。
- ・子どもが職員に相談することが増えたり、職員の声掛けの変化（意見箱への投稿を促すのではなく、職員に相談してもよいことを伝える）ができたりしたことで、受付数の減少につながったと思われる。
- ・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行っている。今まではなにかトラブル等が起こった時に勢いで投書されていたものが、その箱ができたことで子ども自身がその問題に向き合い、解決方法を見つけることにつながっているのではと考える。