

光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和3年度 総数 24件

(受付期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日)

～内訳～

〈園児同士のトラブルに対する苦情〉 19件

- ・同じホームの児童が暴力をふるう。
- ・同じホームの年上の児童が怖い。

〈要望〉 2件

- ・ママに会いたい。
- ・園長へ手紙を渡すだけでいいので渡して欲しい。

〈コロナ感染症に関する件〉 2件

- ・保護者より、クラスターが出たことを事前に伝えて欲しかった。
- ・業者より、コロナ発生のため暫く利用を控えて欲しい。

〈意見〉 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
種類	苦情	12	10	6(うち1件は前年度の継続分)	22
	相談	0	0	0	0
	意見	0	0	0	1
	要望	1	1	1	1
計		13	11	7	24

※ 解決済 24件 未解決 0件

3. その他

年に3回(学期ごと)、各ホーム会議を行い子どもたちからの意見や要望はを聞く。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改善案を子どもたちに伝えた。

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

湯出光明童園苦情受付状況

1. 主な苦情受付の内容

令和3年度 総数 17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 > 6件

- ・機嫌が悪いからと子どもにあたる。
- ・言葉遣いや態度が悪い。

< 子ども同士のトラブル > 11件

- ・他児からの声掛けでイライラする。
- ・他児から強い口調で言われたり、無視されたりする。
- ・他児が勝手に部屋に入ってきて、勉強の邪魔をする。

< 生活ルールに対する事項 > 1件

- ・子ども自身の気分で勉強する場所を選べない。

* 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30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
種類	苦情	5	6	3	17
	相談	19	70	21	6
	意見	9	27	14	4
	要望	15	16	9	4
受付数		48	123 (その他5)	64 (その他17)	31 (その他2)

□ その他

- ・9月19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昨年度から継続している。
- ・苦情件数の増加の理由として、昨年度の苦情報告の際、全て苦情としてとらえるようにとのことだったためと考える。(子どもから苦情ではないとのことであれば、相談・意見・要望・その他に分類。)
- ・意見・相談の受付数の減少については、病院受診や児相への引率で担当と1対1になる機会があり、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あると考え一方、投稿の取り扱いについて不振に思った子どもの発信が周囲に影響を与え、投稿にも影響を与えたのではないかと考える。
- ・相談の受付数の減少について、子どもの人数が減り、自分の部屋(個室)ができたことでクールダウンできる環境ができたため、ホーム内でのギスギス間が薄くなってきたことがあるためと思われる。
- ・受付数減少のその他の理由として、コロナ禍のため外出の機会は減ってはしまったが、物を購入する機会が増え、物欲で満たされてきたことが考えられる。

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3年度 総数 0 件

(受付期間：令和3年4月1日～令和4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				
受付件数	0				

3. その他

年1回行っている保護者向け“事業所評価表”を実施（別紙）その中で、要望として下記内容があがっている。

1. 毎月の領収書を紙面ではなく、web上で確認するなど1年間で1枚程度にしてほしい

2. 夏と冬で利用時間に差を付けてほしい（冬場は暗くなるのも早いので30分早めるなどの工夫など）

3. 「すまいる」では活動をみる機会がなくアンケートでは「わからない」項目が多く、見学を希望したい。

この意見・要望を受け、同時期に開催している保護者会及びホームページ上で返答を行っている。