

投書箱の投書内容及び外部苦情 報告書(全体)

1、苦情受付件数 令和6年度

苦情の内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
子供同士の苦情				1						1			2
職員に対する苦情・要望												1	1
両親に対する苦情・要望													0
施設のルールに対する苦情・要望					2							2	4
ホームの生活に関する苦情・要望	1			1		1	1	1			1		6
休日の余暇活動について													0
外部からの苦情		1											1
その他													0
計	1	1	0	2	2	1	1	1	0	1	1	3	14

2、苦情の特徴と処理

苦情の種類	苦情の特徴	件数	苦情の処理
子供同士の苦情	・男女でお祭りに行きたい ・他ホームの児童から悪口を言われた	2	・該当の児童と職員とで約束を決め許可した ・話を聞き、担当職員へ伝えた
職員に対する苦情・要望	・児童を捜索していた職員の対応への不満	1	・その時の状況について説明すると納得していた
両親に対する苦情・要望		0	
施設のルールに対する苦情・要望	・外遊びのルールを施設全体で統一して欲しい ・お小遣いの金額を上げて欲しい ・タブレット使用方法変更への不満(2件)	4	・朝の打合せにて確認し、統一した ・書いて満足したよう。様子を見る ・話を聞いた上で、本児らが意見を出していい場について提案した
ホームの生活に対する苦情・要望	・自分は外出禁止なのに、面会外出はなぜ良いのか・スマホはいつから持てるのか ・同ホームの児童とホームを離して欲しい(2件) ・同ホームの児童とのトラブルについて ・同室の児童への不満 ・おやつへの不満	6	・面会と外出について説明した。また、スマホを所持できるように生活を頑張るよう励ました ・話を聞き、担当職員へ伝えると伝え共有した ・話を聞き、トラブルになる前にどうすればよかったか一緒に考えた ・話を聞き、担当職員へ伝えた ・話を聞き、調理会議にて意見として議題にあげた
休日の余暇活動について		0	
外部からの苦情	・少年の家の土地(博友グラウンド)の近隣住民より畑に雑草が入り込んでいるので除草をして欲しい。	1	除草作業を行った。
その他		0	