【苦情解決について】

苦情解決は、社会福祉法第 65 条、第 82 条に基づいた制度です。こどもたちが安心を持って、そして安全に生活できる快適な生活づくりのために、児童や保護者、その他の代弁者からの意見や苦情に適切に応じられるよう、苦情解決の体制を整えております。

意見や苦情は、園内の苦情受付担当者が、面接や電話、書面（各ホーム意見箱）等により、随時受け付けています。その中で、担当者では解決できない場合や、当事者同士が納得できない場合、第三者委員にも連絡・報告し、第三者委員会の中立的、構成な立場からの助言や、話し合いへの立ち合いの参加等で、解決に努めます。

【令和 4 年度　苦情受付】
相談の分類（相談件数）
1. 虐待、体罰、放置（0 件）
2. サービス内容に関すること（0 件）
3. 制度、施作、法律等に関わる要望（0 件）
4. 一般市民からの相談、問い合わせ（0 件）
5. その他（0 件）
総括
　苦情・意見の受付はありませんでした。今後も、こどもや保護者が安心して意見や要望を伝えられる環境づくりに努めるとともに、支援や施設運営の改善につなげていきます。

【令和5年度　苦情受付】
相談の分類（相談件数）
1. 虐待、体罰、放置（0 件）
2. サービス内容に関すること（2件）
3. 制度、施作、法律等に関わる要望（0 件）
4. 一般市民からの相談、問い合わせ（0 件）
5. その他（0 件）
総括
　ホーム編成、中学生のスマホ所持を求める申し出がありました。処遇会議にて中学生のスマホ契約について協議し、法人でスマホ契約をするのは原則高校生以上とし、必要に応じてホームごとに検討することを周知した。こどもたちに理解しやすい説明を行なっていきます。

【令和6年度　苦情受付】
相談の分類（相談件数）
1. 虐待、体罰、放置（0 件）
2. サービス内容に関すること（2件）
3. 制度、施作、法律等に関わる要望（0 件）
4. 一般市民からの相談、問い合わせ（0 件）
5. その他（0 件）
総括
　職員の説明不足に起因する苦情が2件確認されました。苦情を契機に、支援説明の統一と、こどもの理解度にあった丁寧かつ分かりやすい説明をすることを会議で周知し、再発に努めます。

【令和7年度　苦情受付】
相談の分類（相談件数）
1. 虐待、体罰、放置（0 件）
2. サービス内容に関すること（1件）
3. 制度、施作、法律等に関わる要望（0 件）
4. 一般市民からの相談、問い合わせ（1件）
5. その他（0 件）
総括
　ファミリーホームの駐車スペースの改善や、職員の判断の違いによる外食機会の不公平さについて苦情が寄せられました。意見や要望を真摯に受け止め、生活環境の改善と支援方針の共有を図り、公平で安心できる環境づくりに努めていきます。