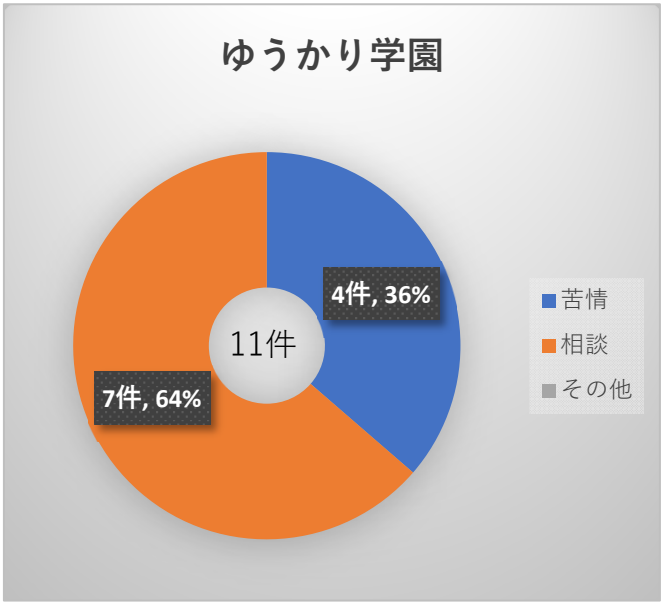
令和6年度　相談・苦情報告まとめ

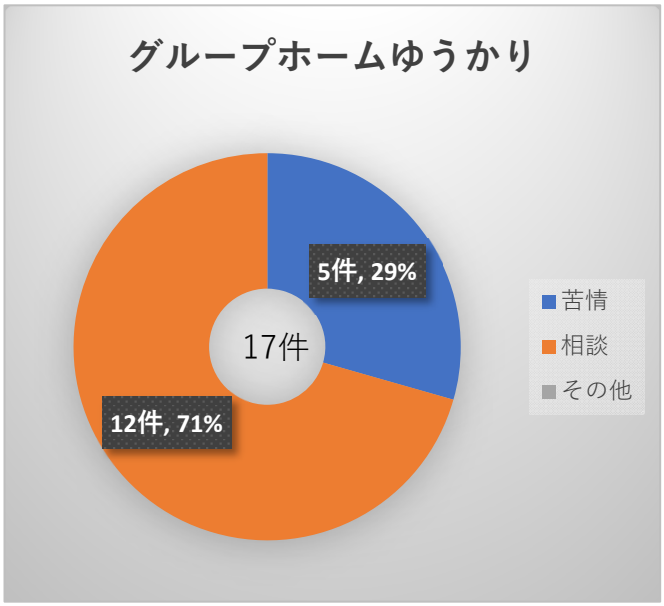
令和7年8月1日報告

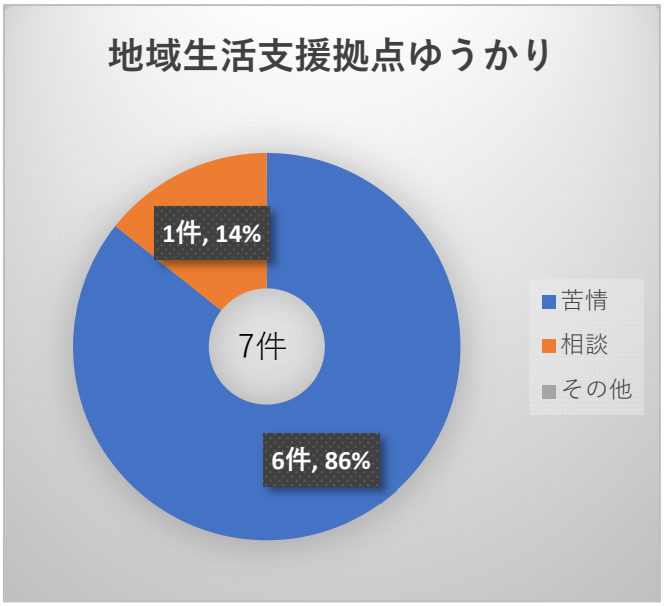
Ⅰ．相談・苦情の状況

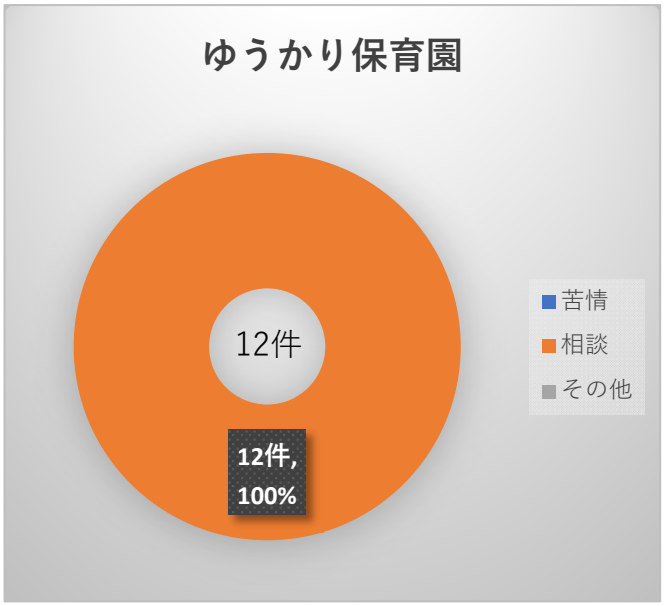
１．受付状況

	苦情	相談	その他	合計
ゆうかり学園	4件	7件		11件
グループホームゆうかり	5件	12件		17件
地域生活支援拠点ゆうかり	6件	1件		7件
ゆうかり保育園		12件		12件



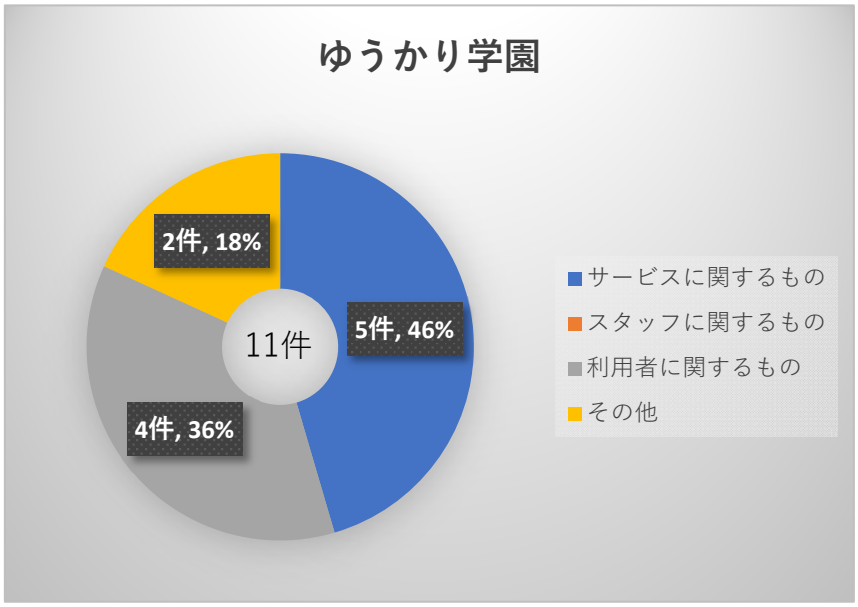


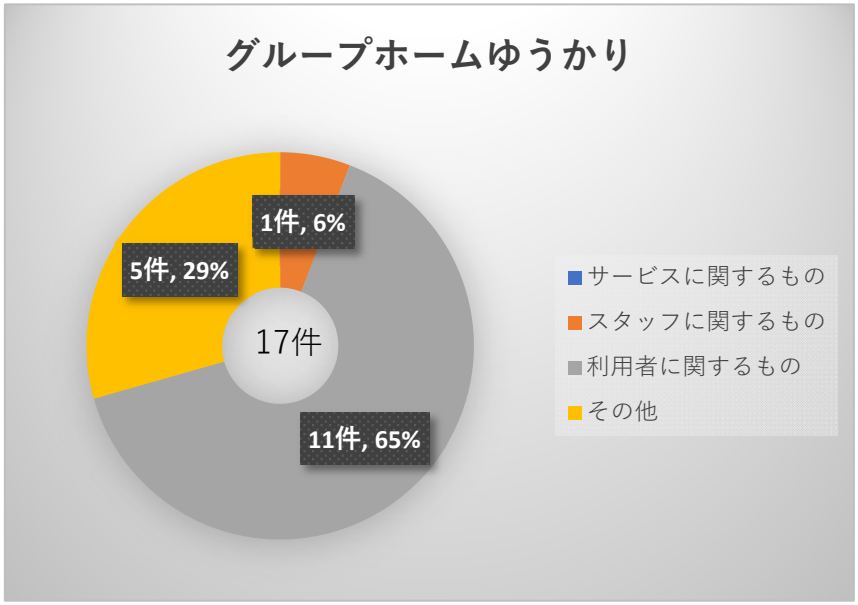


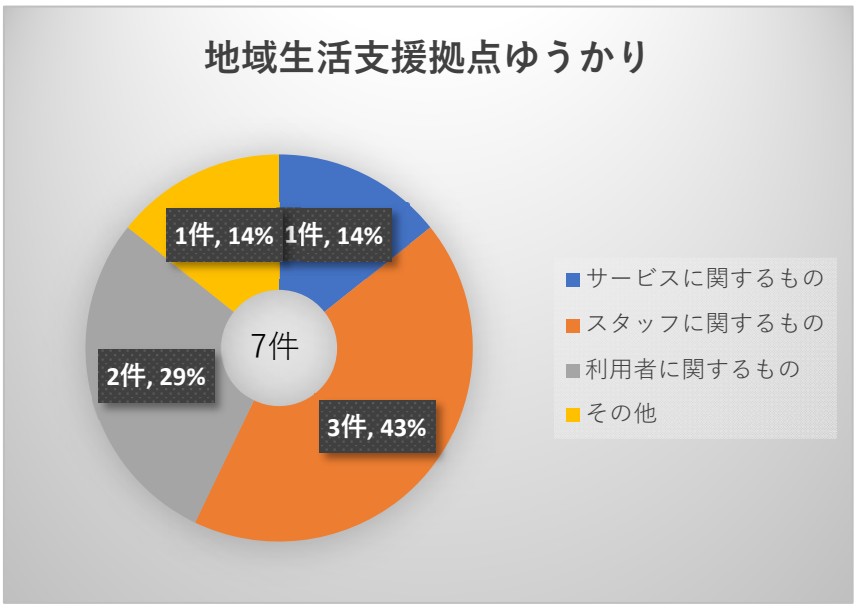


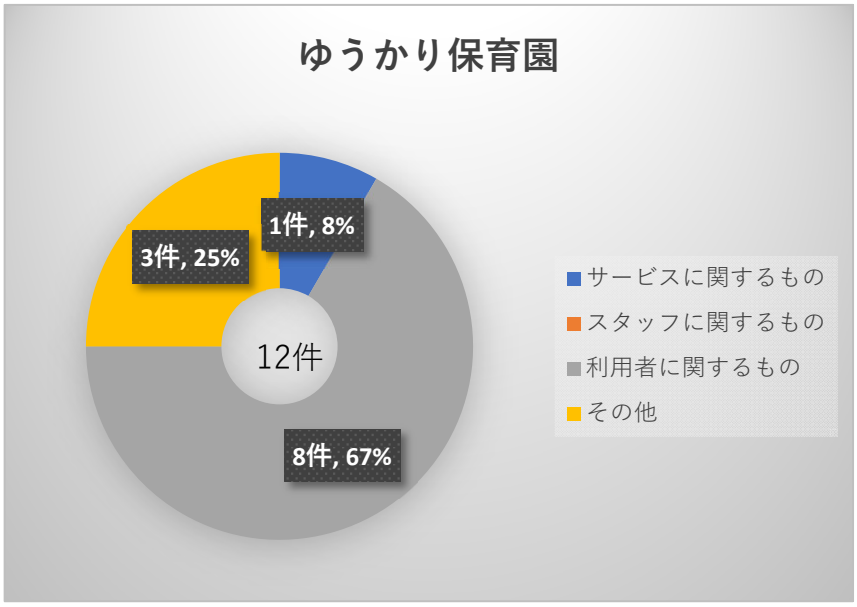
2. 分類

	サービスに関するもの	スタッフに関するもの	利用者に関するもの	その他	合計
ゆうかり学園	5件		4件	2件	11件
グループホームゆうかり		1件	11件	5件	17件
地域生活支援拠点ゆうかり	1件	3件	2件	1件	7件
ゆうかり保育園	1件		8件	3件	12件



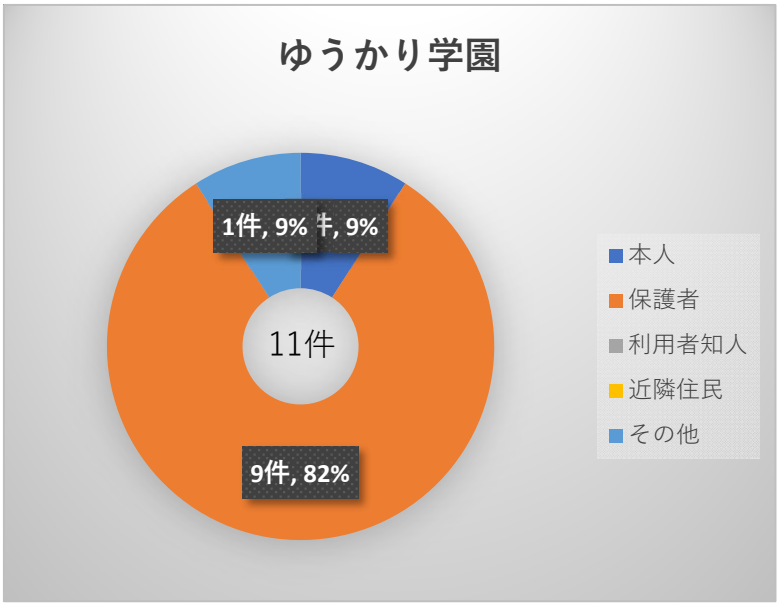


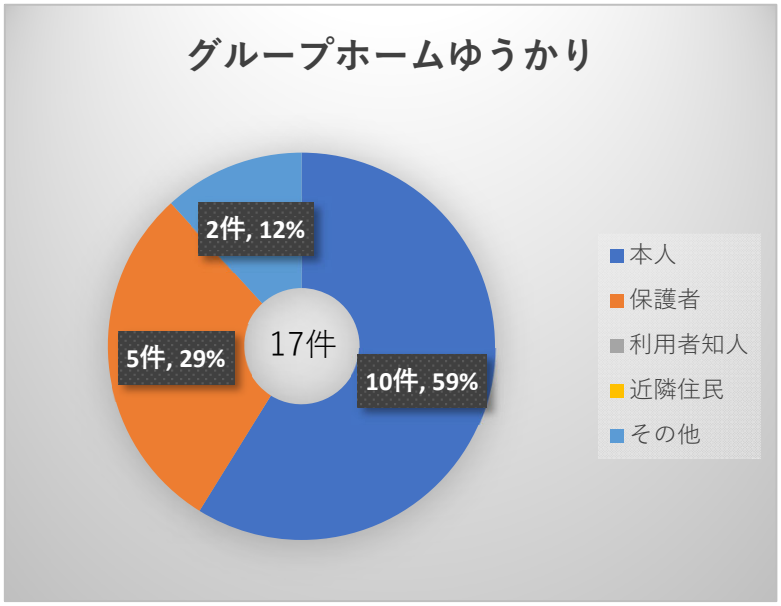

地域生活支援拠点ゆうかり
1件, 14%
1件, 14%
7件
2件, 29%
3件, 43%
サービスに関するもの
スタッフに関するもの
利用者に関するもの
その他

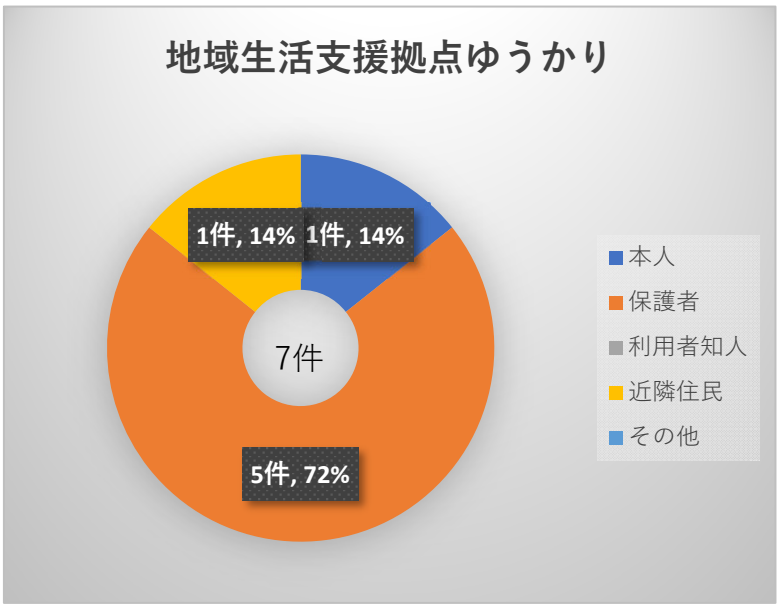

ゆうかり保育園
1件, 8%
3件, 25%
12件
8件, 67%
サービスに関するもの
スタッフに関するもの
利用者に関するもの
その他

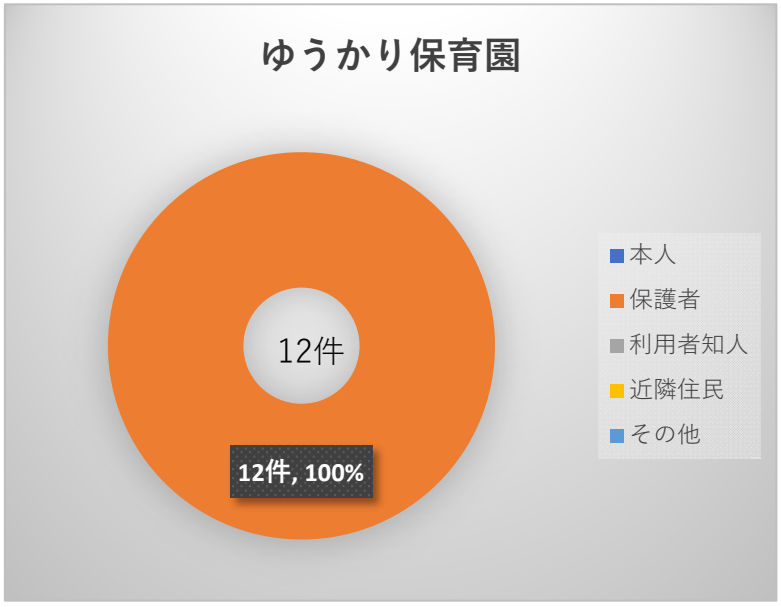
3. 申出人

	本人	保護者	利用者知人	近隣住民	その他	合計
ゆうかり学園	1件	9件			1件	11件
グループホームゆうかり	10件	5件			2件	17件
地域生活支援拠点ゆうかり	1件	5件		1件		7件
ゆうかり保育園		12件				12件



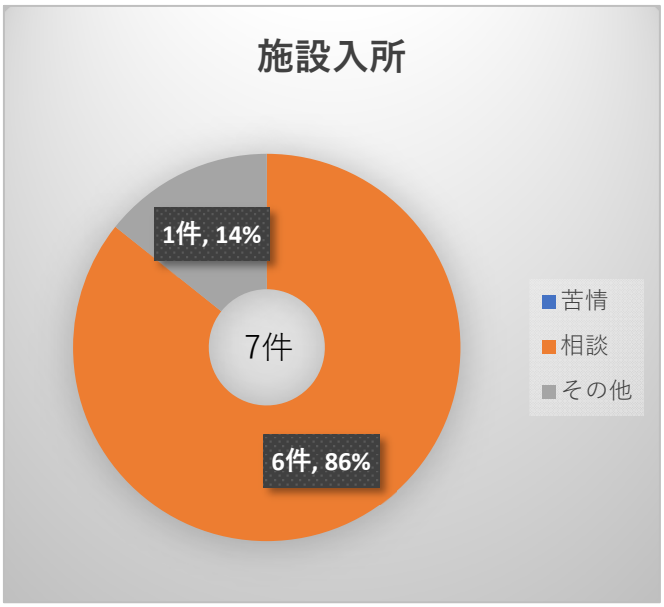


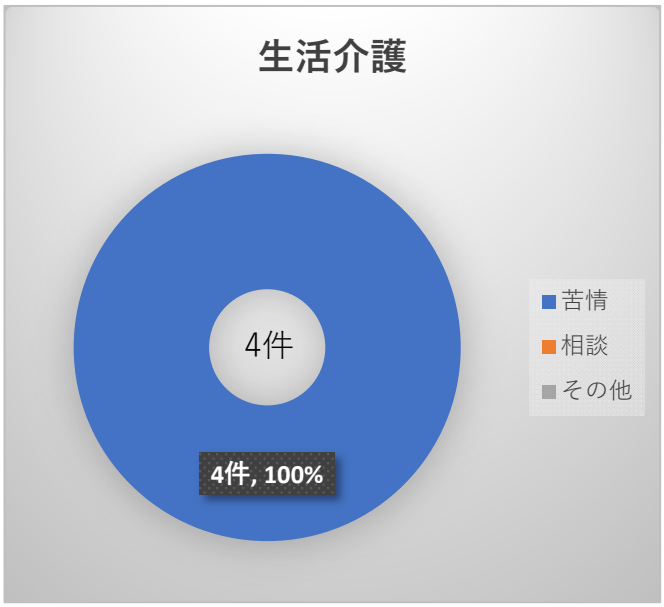

地域生活支援拠点ゆうかり
1件, 14%
1件, 14%
7件
5件, 72%
本人
保護者
利用者知人
近隣住民
その他

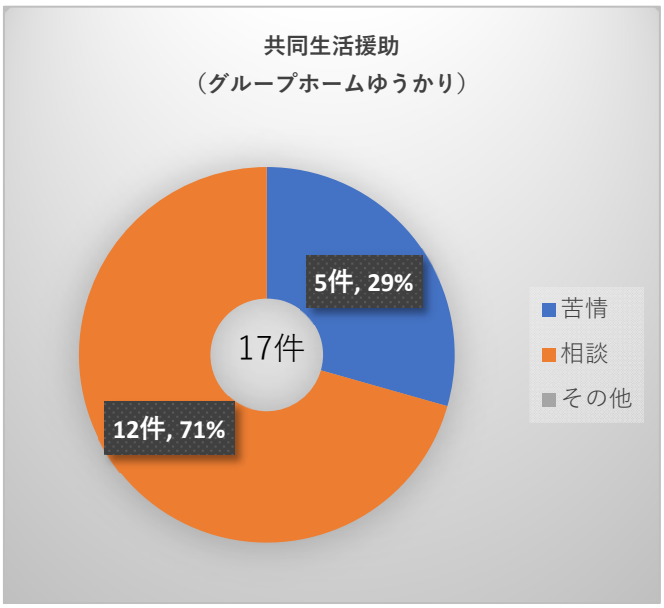

ゆうかり保育園
12件
12件, 100%
本人
保護者
利用者知人
近隣住民
その他

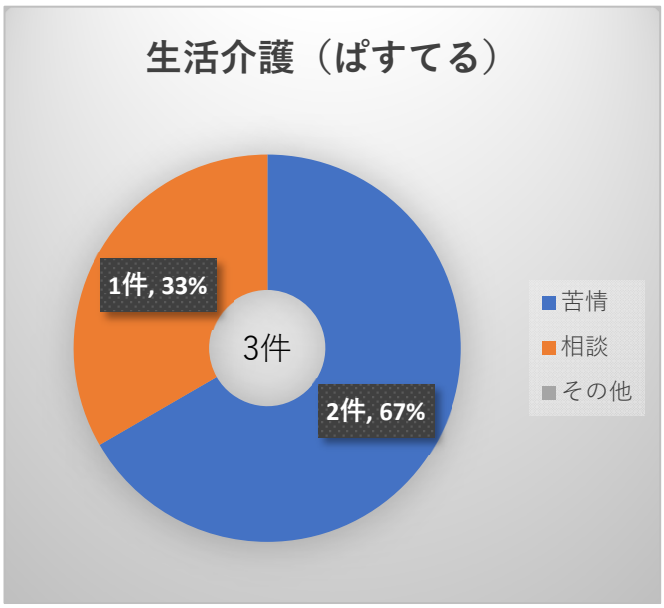
4. 事業別

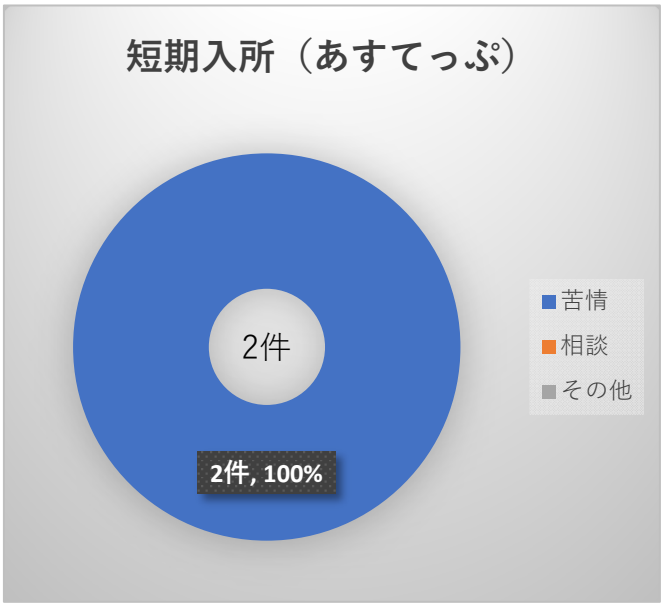
	苦情	相談	その他	合計
施設入所		6件	1件	7件
生活介護	4件			4件
就労継続支援Ｂ型				0件
短期入所				0件
共同生活援助（グループホームゆうかり）	5件	12件		17件
生活介護（ぱすてる）	2件	1件		3件
共同生活援助（地域生活支援拠点ゆうかりグループホーム）	2件			2件
短期入所（あすてっぷ）	2件			2件
保育所		12件		12件

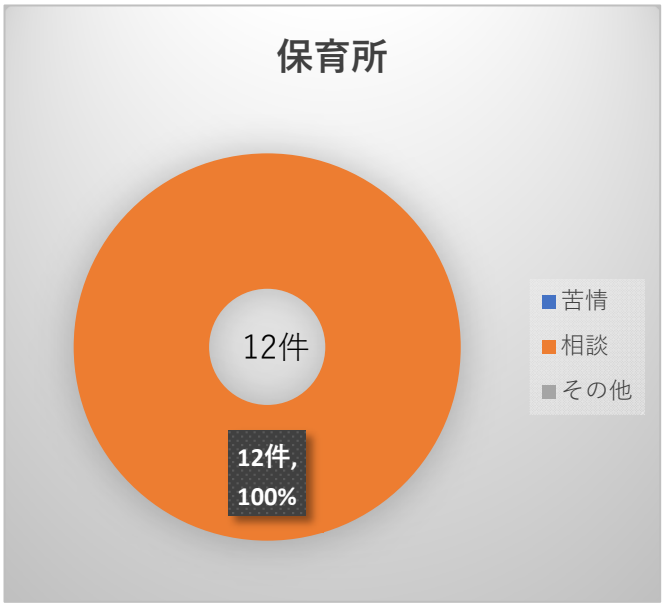












5. 対応状況

全て解決済

6. 保育園事案について

事案①

内容

顔に傷があり、帰宅後に本人が母に申し出る。担任に自分から伝えなかったことが気になっている。園での様子を教えて欲しい。

対応

ケガがあった場合は、必ず保護者にも再度確認するように職員内で共有した。

事案②

内容

園からのお約束を守っていない子どもがいる。家庭で我が子に約束事を伝えるが、お友達も守っていないからと話を聞いてくれなくなって困っている。守っていない家庭に、園からもう一度話をして欲しい。

対応

園からの約束事にご理解・ご協力いただいていることに感謝を伝える。それぞれ家庭にもその都度お伝えはしていることも説明し、子どもたちにも担任から再度約束事の大切さを保育の中でしっかり伝えていくことをお伝えした。

事案③～⑫

内容

子どもの育ちによる相談。

対応

園での様子をお伝えし、場合によっては定期的に園で行われる幼児保育相談を勧めた。

7. 委員講評

苦情、相談の傾向をしっかりと分析して対策していただきたい。

同様の原因での相談、苦情が見られるため、内容の周知連絡を徹底していただきたい。

相談、苦情があった場合の対応の仕方について皆さんで共有していただきたい。

8. 今後について

引き続きスタッフ間でしっかり連携を図った上で対応に当たって参ります。

苦情があった場合の対応について、事例を振り返り改めて検討して参ります。