

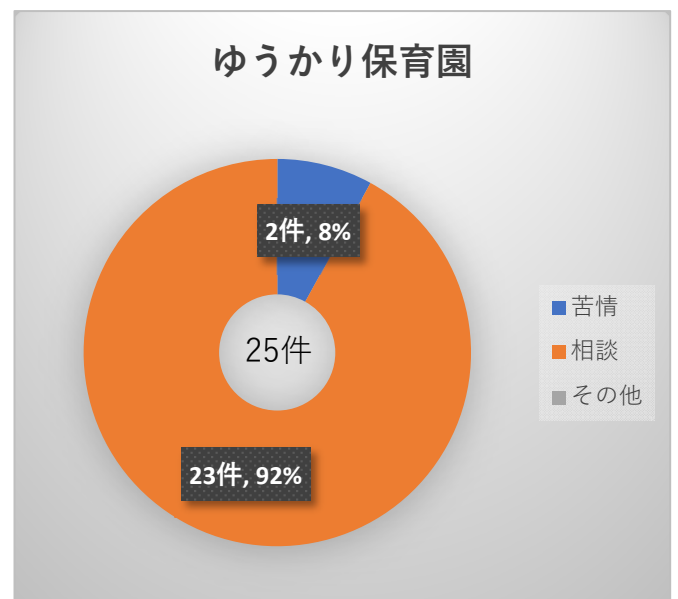
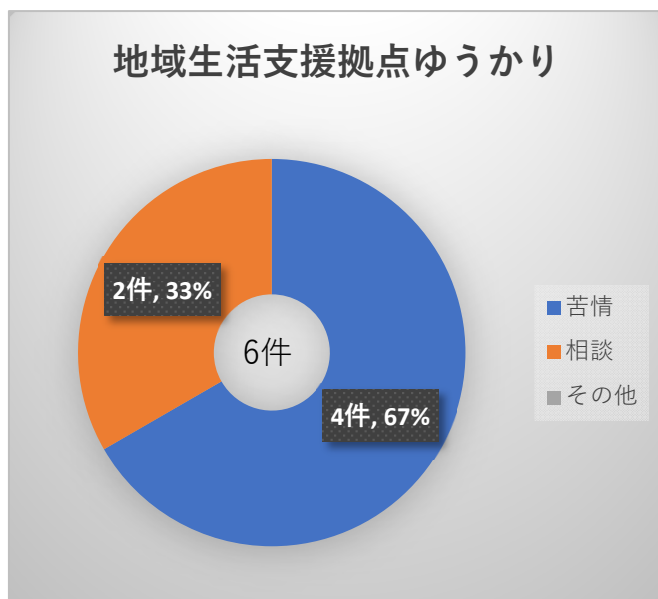
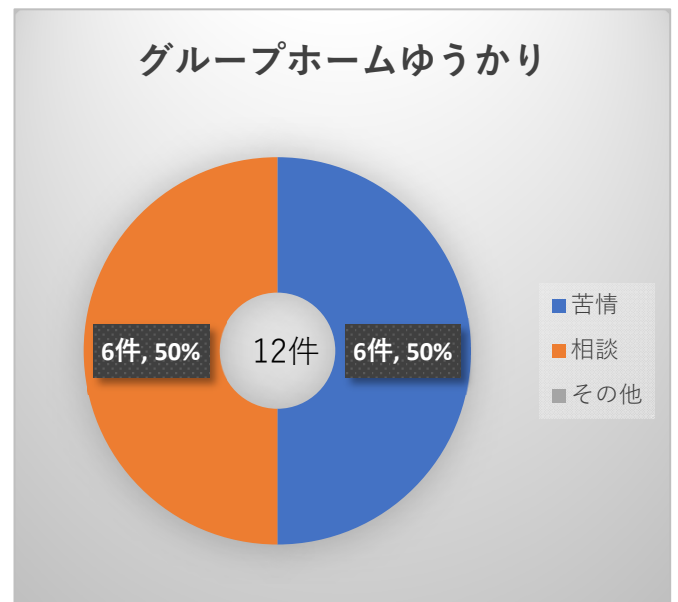
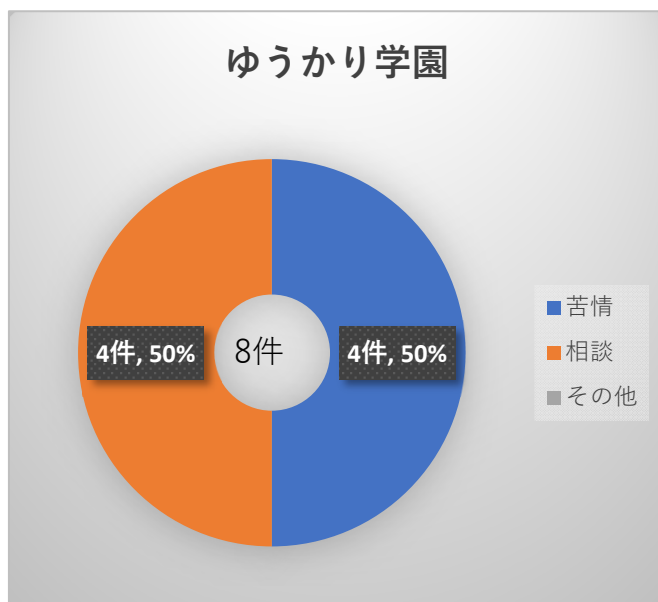
令和7年度 相談・苦情報告まとめ

令和8年8月10日報告

I. 相談・苦情の状況

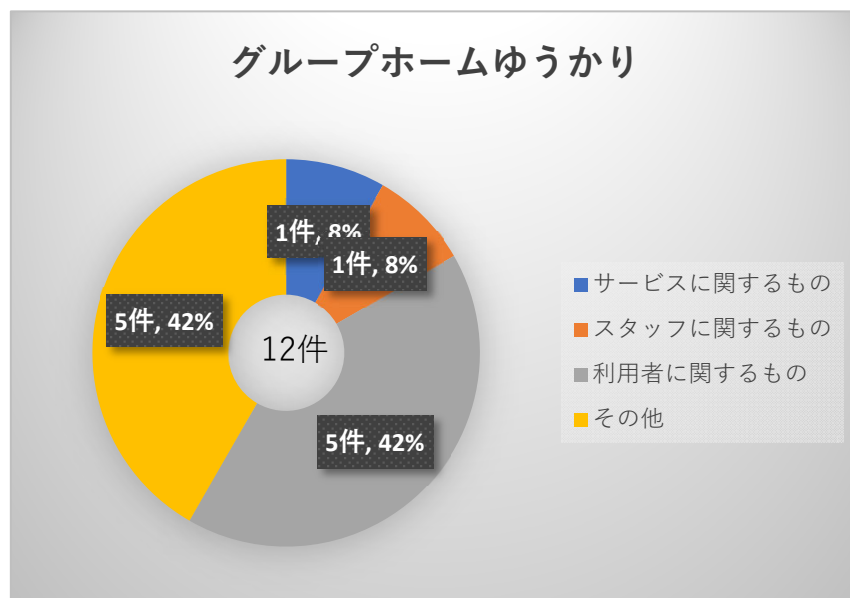
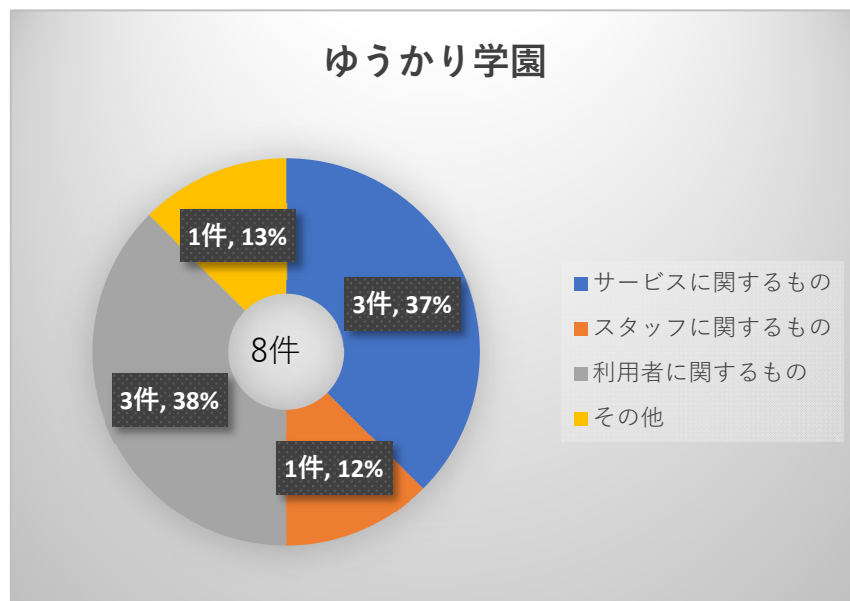
1. 受付状況

	苦情	相談	その他	合計
ゆうかり学園	4件	4件		8件
グループホームゆうかり	6件	6件		12件
地域生活支援拠点ゆうかり	4件	2件		6件
ゆうかり保育園	2件	23件		25件

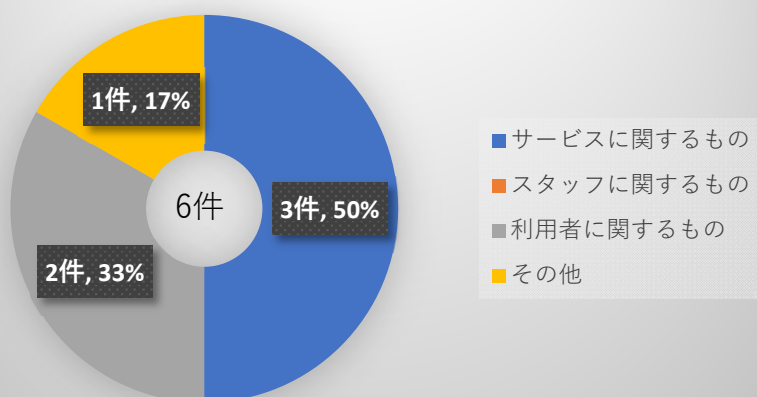


2. 分類

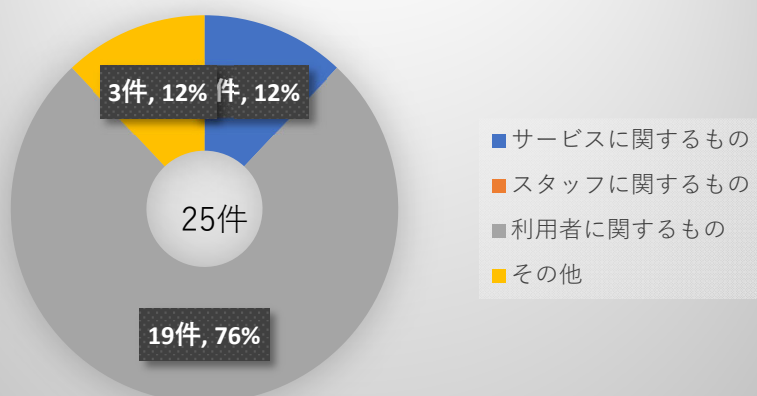
	サービスに関するもの	スタッフに関するもの	利用者に関するもの	その他	合計
ゆうかり学園	3件	1件	3件	1件	8件
グループホームゆうかり	1件	1件	5件	5件	12件
地域生活支援拠点ゆうかり	3件		2件	1件	6件
ゆうかり保育園	3件		19件	3件	25件



地域生活支援拠点ゆうかり

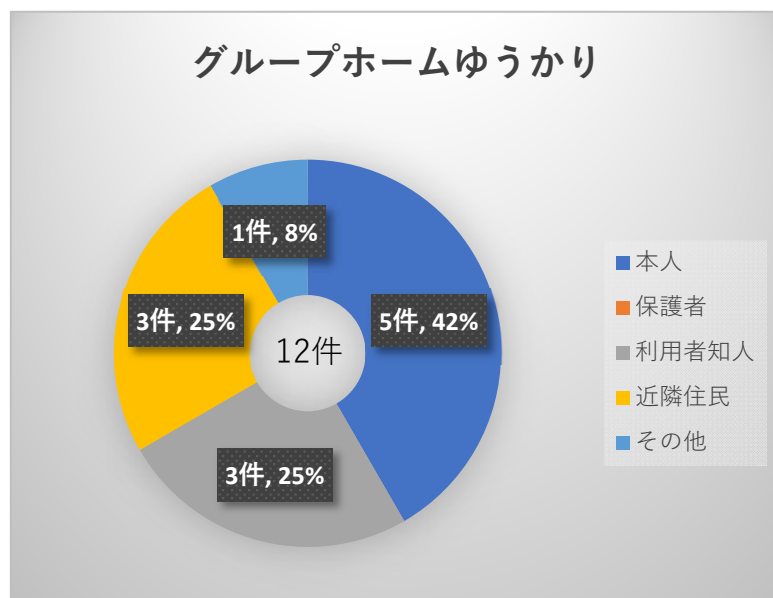
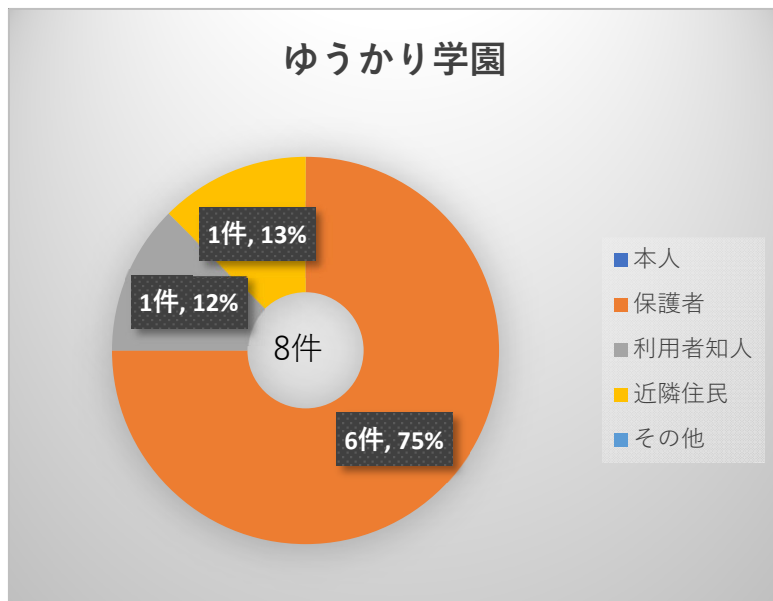


ゆうかり保育園

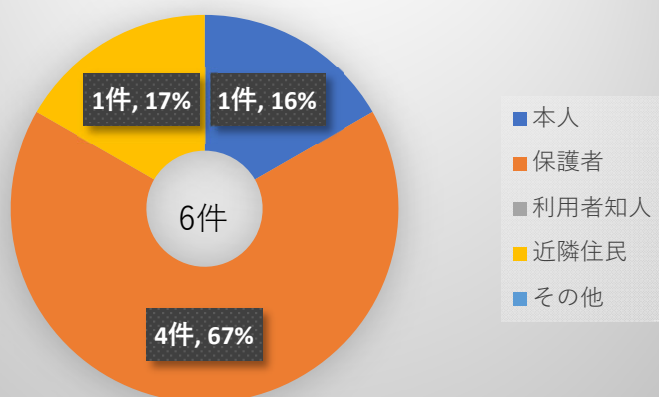


3. 申出人

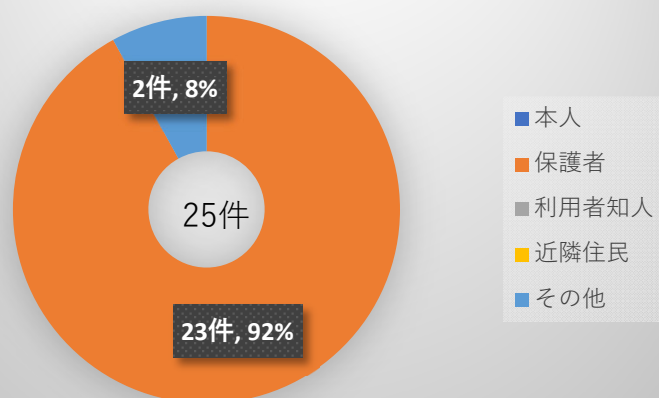
	本人	保護者	利用者知人	近隣住民	その他	合計
ゆうかり学園		6件	1件	1件		8件
グループホームゆうかり	5件		3件	3件	1件	12件
地域生活支援拠点ゆうかり	1件	4件		1件		6件
ゆうかり保育園		23件			2件	25件



地域生活支援拠点ゆうかり

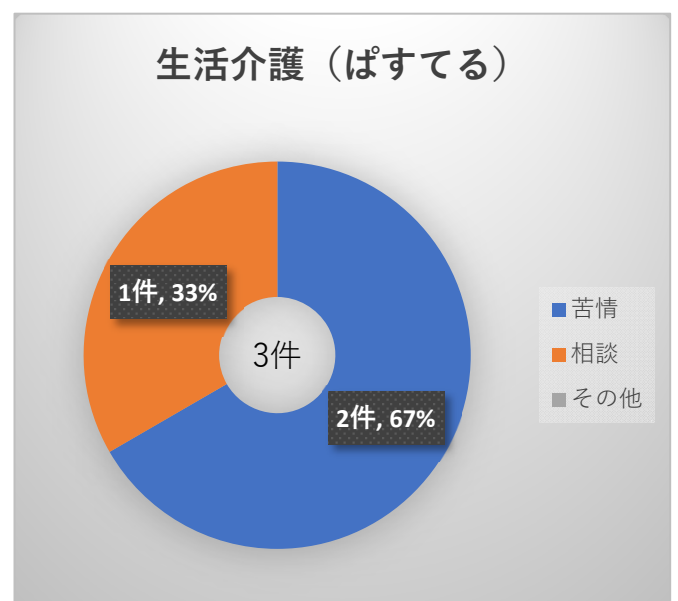
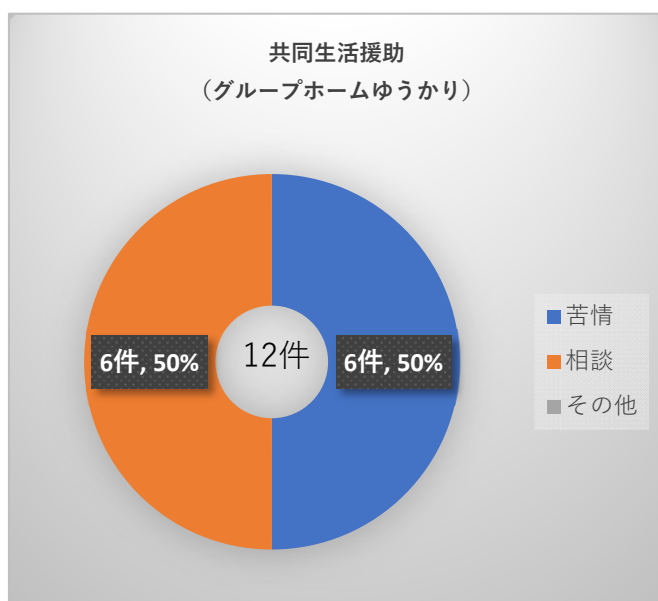
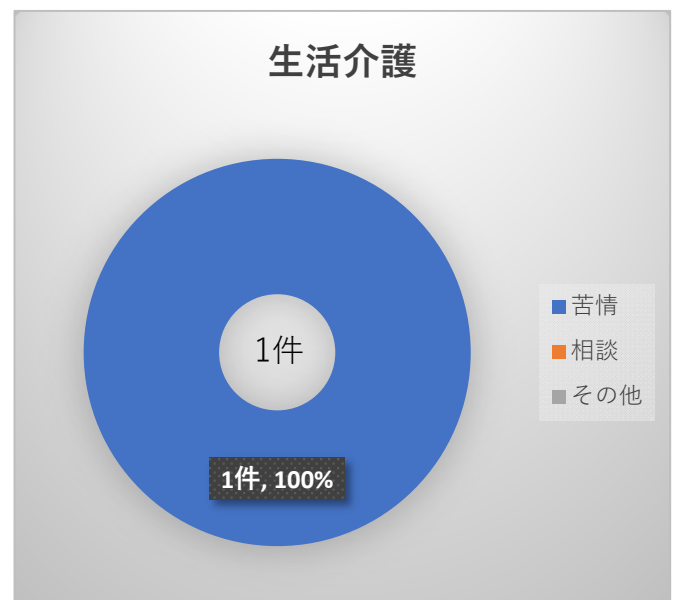
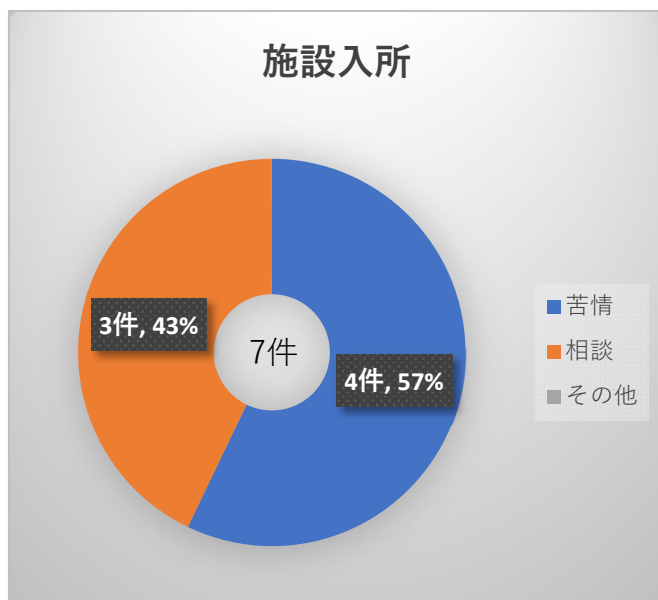


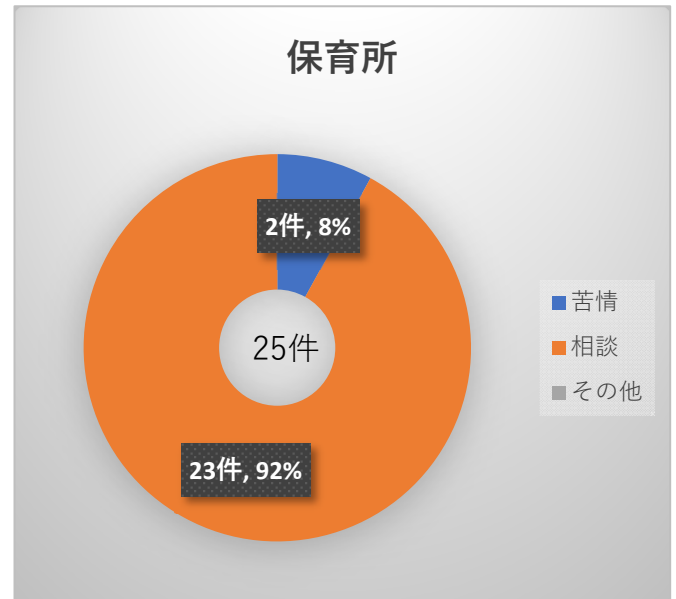
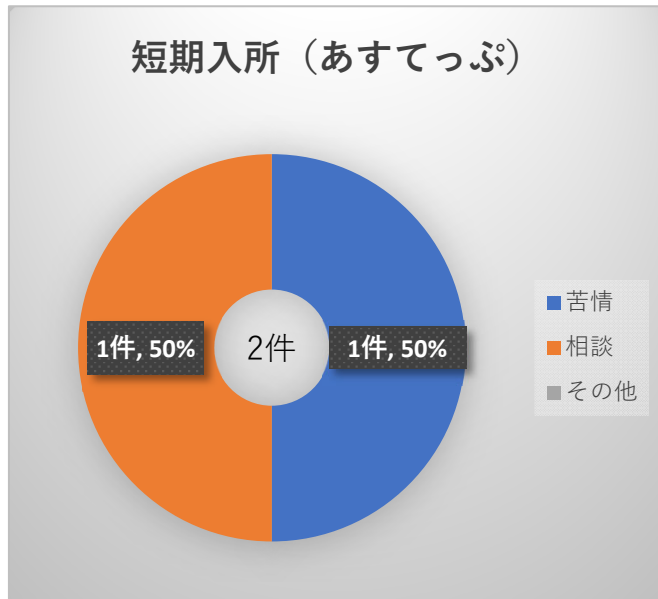
ゆうかり保育園



4. 事業別

	苦情	相談	その他	合計
施設入所	4件	3件		7件
生活介護	1件			1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）	6件	6件		12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）	1件			1件
短期入所（あすてっぷ）ほか	1件	1件		2件
保育所	2件	23件		25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

虫に刺されると腫れがひどい。刺されるのは仕方がないことだが心配である。園の虫対策を強化してほしい。また、リングや虫よけスプレーなど個人で対策することは可能か。

対応

人体に影響の出ないものしか園では使用できないことも伝えご理解いただく。木酢液をまく、蚊取り線香の使用、側溝の清掃など、できる対策を今後も徹底して行うことをお伝えした。

事案②

内容

友だちの輪に入って遊んでいるか心配。園での様子を聞かせてほしい。

対応

入園して1か月ほど経過し、少しずつ本人のペースで園生活に慣れている。特定の友だちだけでなく、たくさんの友だちと関われていることをお伝えした。

事案③

内容

プール遊びの時間、「濡れない程度で水遊びをしましょう」と職員から聞いていたが、当日の朝になって「控えてほしい」と言われた。本人も楽しみにしていたのに、残念だった。先にできないとはっきり伝えてほしかった。

対応

職員間の伝達ミスや、お伝えの仕方でも残念な思いをさせてしまったことを謝罪。今後同じことが起こらないよう、職員間で情報共有を徹底していく。

事案④～⑤

内容

④～⑤は、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ました。

7. 委員講評

TikTokに関する内容に時代を感じた。対応力を養う努力を続けていただきたい。

報連相をしっかりと行うことで防げる内容が含まれているので徹底していただきたい。

相談、苦情があった場合の対応について、システム作りに取り組んでいただきたい。

8. 今後について

相談苦情報告の内容については、全スタッフに共有いたします。

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。

相談苦情があった場合の対応については、事例を振り返りよく検討いたします。

相談苦情に対して、迅速な対応と情報共有、再発防止を実現するシステム作りに取り組んで参ります。