

# 苦情解決第三者委員会（平成24年度）

## 平成24年度苦情受付報告

### ● 1月1日～3月31日

#### 受付日

2月26日

#### 対象施設

児童養護施設 八幡の家

#### 申出人

近隣の方

#### 苦情内容

近隣宅敷地内にボールが入り取りに行った際、態度が悪かった。

#### 申出人希望

謝罪し、改善して欲しい。

#### 対 応

関係児童に事実確認し、謝罪に行く。

#### 結 果

職員が謝罪後本人からも謝罪。今後も挨拶等を丁寧に行う。しばらく様子を見る。

### ● 11月1日～12月31日

#### 受付日

12月14日

#### 対象施設

児童養護施設 希望館

#### 申出人

関係機関

#### 苦情内容

幼稚園登園・降園時、苦情申出事業所の厚意により1台駐車させていただいている事業所駐車場にて、12月14日施設職員が駐車した車両が事業所の車両の出入りを妨げ、事業所活動に支障が生じた。

（当日は保育参観があり、普段は駐車しないスペースに大橋、八幡合わせて4台の車両が駐車）

#### 申出人希望

幼稚園登園・降園時に駐車場を使うことは認める。ただし、事業所車両の出入りに支障のないよう駐車してほしい。登園・降園時以外の駐車場使用については、事業所事務所に駐車のを伝えてほしい。

また、駐車中は事業所発行の「駐車許可証」を明示してほしい。

## 対 応

苦情を受け直ちに事業所へ訪問、謝罪した。

事業所社長の今後の意向を確認し、ルールの再確認、全職員への周知、徹底を実施した。

## 結 果

今後も事業所の厚意による事業所駐車場の使用について認めていただいた。

### ● 10月1日～10月31日

#### 苦情受付

なし

### ● 4月1日～9月30日

#### 受付日

7月4日

#### 対象施設

児童養護施設 希望館

児童養護施設 八幡の家

#### 申出人

関係機関

#### 苦情内容

委託されている契約について、ルールに沿ってできていない。

#### 申出人希望

職員へのルール確認・及び周知徹底をお願いしたい。

## 対 応

5～6年前とルールが変更になっているため、現在のルールの指図書をいただき、周知・徹底を図ることを報告する。

## 結 果

職員に対し現行ルールの周知を行い、今後は今回のようなことがないように徹底していくことを伝え、申し出人の苦情解決の了承を得る。

#### 受付日

6月24日

#### 対象施設

児童養護施設 希望館

児童養護施設 八幡の家

#### 申出人

関係機関

#### 苦情内容

児童について相談場所の問い合わせがあったが、ルール通りに説明ができていない。

#### 申出人希望

ルール通りの対応を周知徹底して欲しい。

## 対 応

職員に対して周知徹底を会議の場などで行うことを申し出先に報告する。

## 結 果

全職員に対し周知を行い、徹底を図ったことを報告し苦情解決の了承を得る。

## 受付日

6月12日

## 対象施設

児童養護施設 八幡の家

## 申出人

学校関係

## 苦情内容

緊急時に電話入れしたところ「油を使っているのので後にして欲しい」と言われた。

## 申出人希望

緊急性の高い内容の時はすぐに対応をして欲しい。

## 対 応

苦情の趣旨を該当職員につたえ謝罪させると共に、会議にて検証し、今後の対応を周知させ、電話対応の研修を実施することを報告する。

## 結 果

職員に対し、対応の周知徹底・研修を実施したことを報告し苦情解決の了承を得る。

## 受付日

5月14日

## 対象施設

児童養護施設 希望館

## 申出人

保護者

## 苦情内容

子ども手当てがいつ来るのか不明。早く欲しい。

## 申出人希望

子どもを引き取るにあたり受け入れ態勢を整えたいので、子ども手当てを早く受け取りたい。

## 対 応

5月分までの子ども手当ては6月上旬に施設に支給される予定なので、来たらすぐに連絡する旨を伝える。

## 結 果

6月8日に支給を確認し、保護者へ連絡し、お渡しした。

## 受付日

5月1日

## 対象施設

児童養護施設 希望館

## 申出人

保護者

## 苦情内容

今まで来ていた子ども手当が来なくなった。施設の食材や物品に使われてしまうのではないかと心配。

## 申出人希望

説明を聞き安心したい。

## 対 応

国の制度が変わり、施設（入所児童）に支給されるようになったこと、支給された手当は子ども個人のものとして適正に管理し、県の指導監査も受けることを説明。退所の際に個人の財産として親元へ返すことも伝える。

## 結 果

心配が解消された様子で、納得して電話を終えていただいた。