

苦情解決第三者委員会（平成25年度）

平成25年度苦情受付報告

● 1月1日～3月31日

受付日

2月10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

入所児童がグラウンド（施設に隣接）でサッカー等して遊んでいるが、ボール等が飛んできて家の壁や雨どいに当たることがある。

申出人希望

危ないので注意してほしい。

対 応

施設長が申し出人のお宅を訪問して謝罪した。子ども達には厳重に注意した。

結 果

指導後、同じ行為はしなくなった。

● 10月1日～12月31日

受付日

12月14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

入所児童が店の内外でたむろしており、他の客に迷惑で店の印象も悪くなる。

申出人希望

2度としないように厳重に指導してもらいたい。

対 応

申立人に対し謝罪すると共に児童を厳重に指導した。

結 果

指導後、たむろしなくなった。

受付日

10月7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

入所児童が施設隣接のグラウンドのフェンスを飛び越えて中に入り、グラウンド内のルールを守らない。

申出人希望

ルールを守るように子ども達を指導してほしい。

対 応

子ども達を指導すると共に施設の西門寄りに出入り口を設置する旨を区長と相談する。

結 果

指導後、子ども達はある程度ルールを守るようになった。また、区長名で市に出入り口設置の要求書を提出してもらった。

● 7月1日～9月30日**受付日**

9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

入所児童が小学生に煙草を渡した。

申出人希望

煙草を渡さないように、該当児童を指導してほしい。

対 応

申立人に謝罪し該当児童から事実確認をして煙草を没収すると共にルールを守るよう厳重に指導した。

結 果

指導後、同じ行為はしなくなった。

受付日

9月8日

対象施設

児童養護施設 希望館

申出人

近隣の方

苦情内容

9月8日、近隣住民の方から「希望館の雨どいから雨水が漏れて敷地内に入ってきてしまう」との苦情をいただいた。

申出人希望

水が入って来ないようにしてほしい。

対 応

その場で職員が謝罪をし、早急に修理することを伝えた。

現場を確認したところ、支援ホーム上の屋上の階段から2つ目の排水口下の排水管が詰まっていた、雨水が外へあふれ出ている状態を発見。

翌日、中のごみを取り、清掃し、雨水が正常に流れるようにした。

10日に清掃作業が完了し、施設長が苦情を下されたお宅へ出向きその旨を伝え、あらためて謝罪した。

結 果

納得していただいた。

● 4月1日～6月30日

苦情受付

なし