

# 苦情解決第三者委員会（平成27年度）

## 平成27年度苦情受付報告

### ● 1月1日～3月31日

#### 受付日

3月17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

施設入所中の小学生が下校途中に感情の高ぶりから、近隣のお宅に置いてあった鉢植えを蹴り、倒してしまいました。付き添いの職員が伺ったが家人は不在だったため、謝罪できなかった。破損や飛散などはなかった。直接苦情はいただいていたが、後日伺った際に「鉢植えの位置が変わっていたので気になっていた」とのことだった。

#### 申出人希望

直接苦情や希望はいただいていた。

#### 対 応

改めて施設長も出向き、謝罪した。この児童は衝動性が強く、登下校を職員付き添いで行っている児童であったが、このようなことがないよう、指導を継続している。

#### 結 果

直接的な被害はなく、謝罪を受け入れていただいた。

### ● 10月1日～12月31日

#### 受付日

10月19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

施設の子どもが乗った自転車が角から急に出てきたことで、車と衝突しかけた。車の運転手が慌てて急ブレーキをかけハンドルを切ったため、大事に至らなかったが、車の運転手から自転車の安全運行に気を付けるよう指導の徹底を求められた。

#### 申出人希望

自転車の安全な運行の指導を徹底してほしい。

## 対 応

主に小学生を対象に、9月末警察が実施する「自転車の講習会」を開催したが、今回のような事故が未然に防止できなかったことについては危機感を持っている。こうしたことを踏まえ、各担当保育士から再度安全運行のための指導を行うよう徹底したところである。今後は定期的に自転車講習会を開催したり、マンツーマンで自転車の乗り方について指導するなど安全励行を図って参りたい。

## 結 果

自転車に乗る場合は、担当者がつきっきり指導することで、少しずつ子ども達にも安全運転が身についてきた。乗るときも慎重に運転している。

## ● 7月1日～9月30日

### 受付日

9月22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

施設の塀の外にはみ出していた木の枝部分が折られていた。通行の妨げになっているものを、どなたかが折り取ったものと考えられた。直接苦情はないが、住民の通行を邪魔しているものを放置したままであったことを近隣住民からのお叱りと理解した。

### 申出人希望

## 対 応

市道の通行に支障ないよう樹木の枝の剪定を行った。

## 結 果

地域住民が安心して市道の往来ができるようになった。

## ● 4月1日～6月30日

### 受付日

6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

隣人の庭にボールが入ってしまう。

### 申出人希望

児童の発した言葉に対し不愉快になったこと。改善して欲しい。

## 対 応

グラウンドでの遊び方を指導するとともに、言葉遣いには注意するよう話した。

## 結果

相手の気持ちになって話しをするように気をつけるようになった。

## 受付日

6月1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

グラウンド（四本松公園）のブロック（グラウンド整備のローラー止め）が破損していた。

## 申出人希望

破損したブロックを片づけて欲しい。

## 対応

児童に対し公共備品の大事さを伝え、グラウンドでの遊び方を注意喚起した。

## 結果

苛立っても物に当たることなく、感情をコントロールできるよう努めるようになった。

## 受付日

5月7日

## 対象施設

児童養護施設 希望館

## 申出人

学校関係

## 苦情内容

職員採用試験の可否通知が来るまでの日数について。今年の採用試験の後、可否通知がなかなか来ず、電話で問い合せても情報をもらえず、結局3週間後に不合格の通知を受けて、学生の次の進路を検討する際、大変迷惑したとの苦情をいただいた。

## 申出人希望

①もっと早く結果を出してほしい。

②電話で問い合わせた時、はっきりとした結論が言えなくても、遅くなっている理由等状況を教えてほしかった。

## 対応

学校、とりわけ受験した学生に大変迷惑をかけたことを謝罪し、正式な苦情として受け付ける旨を申し出た。

## 結果

正式な苦情として受け付ける旨をお話しすると、「そこまでしなくても結構です。」とのお返事をいただいた。