

苦情解決第三者委員会（平成28年度）

平成28年度苦情受付報告

● 10月1日～12月31日

苦情受付

なし

● 1月1日～3月31日

苦情受付

なし

● 4月1日～6月30日

受付日

6月18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

職員駐車場に、故障した洗濯機を一時的に保管していたが、近隣の方から「洗濯機の中から蚊が発生している。」との連絡をいただいた。

申出人希望

蚊が発生しているので、洗濯機を早く撤去してほしい。

対 応

連絡をいただいてすぐ洗濯槽にたまっていた雨水を排水し、週明けにリサイクル処理をした。その後連絡を下さったお宅へ撤去の報告と謝罪を行った。

結 果

謝罪を受け入れていただき、ご理解いただいた。

受付日

4月25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

施設周辺を巡回した際、施設北側のブロック塀と市道アスファルトの間に生えていた雑草が抜かれその場に放置されているのを発見する。以前より除草しなければと思っていたものであり、近隣の方が見かねて除草して下さったものと判断する。これは施設に対して「地域住民の責任として敷地周辺の美化を怠らないでほしい。」とのメッセージであると受けとめた。

申出人希望

施設周辺の環境美化は地域住民の責任として責務を果たしてほしい（と推測する。）

対 応

当日、市道の清掃を行う。除草については27日に行った。

結 果

地域の方々の入所児童に対する理解と協力を得るためにも、施設の姿勢、職員の振る舞いが重要なものと考えている。職員が地域から見られていること、また施設や子どもたちの評価につながることを自覚した。