

母子生活支援施設虹ヶ丘園 苦情解決結果一覧表

平成 29 年度

支援の内容に関わる事項

No.	1
申出人	入居者（児童）
内容	おおかみ子どもの雨と雪の小せつかマンガがあったらほしいです。
対策	要望のあった図書を購入し、多目的室へ配架した。
結果	児童が本に触れる機会が多くなった。

No.	2
申出人	入居者(児童)
内容	3月のライオンのマンガがよみたいです。
対策	要望のあった本を購入し配架した。
結果	児童から要望のあった本を配架することで、図書コーナーの利用を促進することにつながった。

No.	3
申出人	入居者(児童)
内容	「君の名前は。」が映画外出で見たいです。
対策	要望内容の映画を確認したが見つからず。申出人へ説明を実施した。平成 29 年度については、夏季休業中の映画外出行事の際に、児童の意見を確認する場面を設定した。
結果	外出行事へ児童の意見を反映することができた。

No.	4
申出人	入居者（児童）
内容	進撃の巨人の漫画全部が欲しい
対策	要望のあった図書を購入し、多目的室へ配架した。
結果	児童が本に触れる機会が多くなった。

No.	5
申出人	入居者（児童）
内容	怖い本が欲しい
対策	怖い本が読みたい児童と読みたくない児童がいることが想定されたため、アンケートを学童児童へ実施した。アンケートの中で怖い本への要望は少なく、購入しないこととし、申出人へ説明をし、了解を得た。
結果	定期的にアンケートを実施することとし、要望を取り入れることで、図書コーナーの充実が図れ、活性化された。

No.	6
申出人	入居者（児童）
内容	公文学習の教材をもっと難しいのがやりたいのに、先生がやらせてくれない。
対策	苦情受付担当者にて、申出人及び当該職員へ状況確認を実施した。当該職員は申出人の理解度に沿って公文学習をしていたが、申出人はもっと難しい学習がやりたがっていたことが分かり、公文教材の進め方をわかりやすく説明できていなかったことが明らかとなった。母親同席のもと、申出人へ当該職員より説明する機会を作り、理解を得た。
結果	公文の教材の進め方などについて、説明を行う機会を設けるよう公文のマニュアルへ反映することができた。

No.	7
申出人	入居者
内容	数日、朝6時くらいに大音量でラジオが聞こえて寝不足で困っている。
対策	宿直の職員にて確認をするが、騒音は確認できなかった。月に1度母親が集まる懇談会にて、集団生活の上で周囲から生活音がすることへの理解と、よりよく生活するためにテレビ・ラジオ・音楽等の音量の配慮についてご協力をいただけるように周知をした。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	8
申出人	入居者（児童）
内容	カラフルな赤ちゃんの柵の中に入りたいです。
対策	申出人へ申し出内容を確認し、ベビーサークルに入ってみんなで遊びたいとのことであった。乳幼児の預かり時の安全確保のために使用している事を申出人へ説明し、了承を得た。ベビーサークルには2歳まで使用可能の張り紙を掲示することとした。
結果	多目的室に設置している遊具の使用方法について児童と確認し、周知する機会を設けることができた。

No.	9
申出人	入居者（児童）
内容	女の子の塗り絵を増やしてほしい
対策	塗り絵を増やし多目的室へ設置した。
結果	余暇活動の充実につながった。

No.	10
申出人	入居者（児童）
内容	進撃の巨人のアニメを録画してほしい
対策	多目的室に設置しているテレビの録画は、児童みんなが観て楽しめるアニメを選ぶこととしており、個人の希望には添えないことを伝え、申出人の了解を得た。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	11
申出人	入居者（児童複数）
内容	多目的室へ本を買って置いて欲しい （苦情受付担当にて児童意見箱を確認したところ、意見用紙が多数入っていた。内容を確認したところ、本の購入要望がほとんどであった）
対策	児童へアンケートを実施し、要望の多い本を購入した。
結果	要望を取り入れることで、図書コーナーの充実が図れ、活性化された。

No.	1 2
申出人	入居者（児童）
内容	マジックペンの肌色を増やしてほしい。
対策	多目的室の備品を確認し、色の追加や使用できない物の補充を実施した。
結果	余暇活動の充実につながった。

No.	1 3
申出人	入居者（児童）
内容	DVD コーナーにクレヨンしんちゃんの DVD を置いてほしい。
対策	DVD を購入し、DVD コーナーに設置した。
結果	月に一度母親の集まる懇談会や児童会の際に DVD 等の要望を聞く場面を作ることが出来、要望を取り入れることが出来た。

No.	1 4
申出人	入居者（児童）
内容	他の入所児童に抱き着かれて嫌です。
対策	申出人及び当該児童へ状況を確認した。当該児童が抱き着いてしまったことを認めため、職員にて助言を実施したところ、理解した様子が見受けられた。
結果	その後、同様の申し出はない。

No.	1 5
申出人	入居者
内容	風鈴の音がうるさくて困っている。
対策	職員にて確認をし、他の入所世帯に風鈴があることが確認された。その為、風鈴の音が気になっている世帯がある旨を伝え、了承を得て風鈴を外して頂いた。申出人へ、了承を頂き風鈴を外して頂いたことを報告した。
結果	その後、同様の申し出はない。