

母子生活支援施設虹ヶ丘園 苦情受付一覧表

平成 30 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	学童預かりで、その児童の帰宅時間を過ぎて遊んでいるのに、職員に掃除だよと言われると急に帰るのはずるい。
対策	平日は学校から帰園後に、児童が多くいる 16:30 に清掃を開始することを学童内の児童に提案し、了解を得た。また帰宅対象の児童には必ず職員が声掛けをすることとした。
結果	その後同様の申し出は無い。

No.	2
申出人	入居者
内容	数名の子どもが通路で遊んでいてうるさいので注意して欲しい。
対策	職員より保護者に状況を伝え、保護者より子どもたちに注意指導することとなった。 友の会（入居者の自治活動）で通路などの共有場所での過ごし方についての例をあげて協力を求めた。
結果	その後同様の申し出は無い。

No.	3
申出人	入居者
内容	水道代の請求期間の日付がわかりづらく、2重に請求されているような気がしてしまうので教えて欲しい。
対策	検針票を提示しながら説明を行い、理解して頂いた。
結果	その後、同様の申し出は無い。

No.	4
申出人	入居者
内容	居室に設置してあるカーテンがボロボロなので変えて欲しい。
対策	職員が状況を確認し、新たなカーテンを設置した。
結果	入居者の要望に応えることで生活環境の整備が図れた。

No.	5
申出人	入居者
内容	居室のドアノブが外れてしまい部屋の行き来が出来ないので、直して欲しい。
対策	申出人立ち合いのもと、職員が外れていたドアノブの取付けを行った。
結果	ドアノブの不具合が改善され生活環境の整備が図れた。

No.	6
申出人	入居者
内容	駐車場のロープが見づらいので見やすくして欲しい。
対策	夜間でも駐車区間が分かりやすいように、ソーラー式のライトを1台分ずつの幅で設置した。
結果	ソーラーライトを設置したことにより、駐車場の整備が図れた。

No.	7
申出人	入居者
内容	玄関先のスロープを使って自転車を出し入れしているが、昇りの時に力が入りにくい側の立ち位置となるので、階段の反対側にもスロープをつけて欲しい。
対策	今年度中に改築工事をするのは難しい為、来年度に検討をすることとした。入居者が玄関先のスロープ、階段を自転車で昇降する際には職員が手助けをすることとした。
結果	入居者の帰園の際の安全確保につながった。

No.	8
申出人	入居者（児童）
内容	多目的室（学童）に遊びに来た時に毎回漫画の続きが置いていなくてがっかりしている。絵本だけでなく漫画をもっと置いて欲しい。
対策	漫画の続きを購入し、多目的室に配架した。
結果	多目的室に漫画の続きを配架したことで余暇活動の充実を図ることが出来た。

No.	9
申出人	入居者（児童）
内容	友人に蹴られ、嫌な思いをした。
対策	職員がその友人に状況確認をしたところ蹴った事を認めた為、申出人への謝罪の場を設け和解に至った。
結果	その後、同様の申し出は無い。

No.	10
申出人	入居者
内容	地域の広報誌が 2 回分まとめてポストに入っていた。すぐに欲しい情報もあるので、毎回発行されたらその都度渡して欲しい。
対策	今後はまとめて配布することのないようにする旨を申出人に説明し、承諾を得た。
結果	その後、同様の申し出は無い。

No.	11
申出人	入居者
内容	園だよりの配布が遅く、予定もあるので毎月初めには配って欲しい。
対策	園だよりを月初めに配ることと、園だよりの配布が遅れないようにすることを申出人に伝え、了解が得られた。
結果	入所者が園だよりを活用し、予定を立てていることが分かった。