

# 平成 19 年苦情受付状況

平成 19 年 1 月 ~ 平成 19 年 12 月

施設	内容	回答 (対策)
法人本部	近隣のお宅より (電話受付) 芙蓉会の敷地にある木の枝が家の屋根にかかっており、落ち葉や小枝で雨どいが詰まって困るとの連絡を受けました。	ご希望どおり木を切り対応させて頂きました。 しかし、別のお宅から直ぐにお電話を頂きました。
	近隣のお宅より (電話受付) 景観を損なうので、木を切らないで欲しいとの連絡を受けました。	ご希望に沿うよう、お宅の近くにある木は残すこととさせて頂き、ご了解を得る運びとなりました。
特別養護老人ホーム みぎわ園	ご利用者のご家族より 面会に来た際、自動販売機などがあれば是非利用したいのですがとの相談を受けました。	11 月中にみぎわ園入り口に設置しました。 どなたでもご利用し易いように全商品 100 円にいたしました。お気軽にご利用下さい。
通所介護・介護予防通所介護 ふようデイサービスセンター	ご利用者のご家族より (電話受付) 靴の入れ忘れがありますとの連絡を受けました。	すぐにご利用者様宅を訪問して忘れ物のお届けに上がり、今後このようなことがないように一層の注意を払って参りますこととお伝えいたしました。
乳児院 恩賜記念 みどり園	苦情はありませんでした。	
児童養護施設 ひまわり園	近隣のお宅より (電話受付) 機械の音がうるさいので止めて欲しいとの連絡を受けました。	すぐに騒音に関しまして調べましたところ、地下受水槽ポンプが故障しておりましたので、直ちに新規取替え工事を行いました。
地域小規模児童養護施設 ひろみ	高 1 男子より パソコンを買って欲しいとの要望を受けました。	本年度は高中校生各 2 名になり教育費に余裕がないこと、また、施設が開設から 7 年を経過し器具什器等の買い替えが必要な時期に来ており、希望に沿えず購入が困難なことを説明し本児に了解してもらいました。
	高 2 女子より 将来は美術関係の仕事を希望しています。費用は自分のアルバイト代から払うので色鉛筆画通信指導の学習講座を受講したいとの要望を受けました。	施設では、自立資金を貯めるためのアルバイトのみ許可しておりその他の目的使用は許可していませんでした。しかし、本児の要望は将来の希望に関連しており自立に役立つと判断させて頂き、「日常生活における自分の課題を挙げ、それを解決することを条件として許可をする」ことを説明し、本児の理解を得ることができました。