

平成 20 年苦情受付状況

平成 20 年 1 月～平成 20 年 12 月

施設名	内 容	回 答(対策)
法人本部	苦情はありませんでした。	
特別養護老人ホーム みぎわ園	苦情はありませんでした。	
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	苦情はありませんでした。	
乳児院 恩賜記念みどり園	児童養護施設「ひまわり園」より、乳児院「恩賜記念みどり園」の職員が児童の措置変更情報をひまわり園の児童に伝えているようなので、謹んで欲しいという苦情がありました。(非公開情報をひまわり園児童が知っており、みどり園の職員から聞いたと話していた。)	職員会議時において、全職員に同一法人内でも非公式に入所児童の情報交換を行わないよう周知徹底を図りました。
児童養護施設 ひまわり園	近隣にお住まいの方々から、登下校中の子どもたちによるいたづらが目に余るという苦情を受けました。	いたづらをした子どもと一緒に、苦情をいただいた方のお宅に伺い、謝罪をしました。また、当事者の子どもだけではなく、小学生全体で話し合いをして再発防止に向けてルール作りを行いました。
	同法人内の施設より、ひまわり園職員の言葉遣いが悪いという指摘を受けました。	該当職員に口頭指導を行いました。また、直接処遇職員全員が月に一度、接遇マナーのチェックを行い言葉遣いについても改善に努めています。
	乳児院より、移行直後の子どもを園内幼稚園に日中保育に出したることについて、まずは担当職員との時間を十分にとることで、愛着関係を深めるべきではないかとの指摘を受けました。	これまでは、子どもの安定度を見て個々に園内幼稚園へと登園を開始しておりました。今回のご指摘を受け、子どもの安定度に関わりなく、一定期間は担当職員のみと過ごす時間を設けるよう、マニュアルを制定しました。
地域小規模児童養護施設 ひろみ	パソコンを購入したい。 (高校3年生) 就職準備のため、費用は自分のアルバイト代から払うのでパソコンを購入したい。	ひろみでは、自立資金を貯めるためのアルバイトのみを許可しており、アルバイト代の自立時以外の使用は許可しておりません。しかし、今回は就職に関連しており自立に役立つと判断しましたので購入を許可することにしました。

<p>地域小規模児童養護施設 ひろみ</p>	<p>私立高校に通うことがいけないことのように思う。(高校2年生) 職員から高校に費用がたくさんかかって大変と言われ、自分が高校に通うことがいけないことのように思った。</p>	<p>本人が職員の言葉をそのように受け取ったことを受け止めた上で、改めて職員の意図を説明しました。教育費だけでなく食費、光熱水費など諸物価が値上がりし、経済的に大変であり節約を心がけてほしい。自立後の経済観念を身につけてもらうために、生活には色々な費用がかかりやりくりが大切なことを知ってほしい。高校へ通うことは施設で許可したことで、負い目に感じることはありません。</p>
----------------------------	--	---