

平成 22 年 苦情受付状況

平成 22 年 1 月～平成 22 年 6 月

施設名	時期	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 デイサービスセンターみぎわ園		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		苦情はありませんでした。	
児童養護施設 ひまわり園	1 月	入所している幼児の保護者より、子どもの髪を切ったことについて、「事前の相談なく切られた、保護者の同意が必要ではないのか。」という苦情を受けました。	子どもの髪のカットについて、幼児に関しては、状況に応じて担当職員の判断に一任していただくことで了解を得ました。
	2 月	入所児童より、施設所有のパソコンでブログをやらせてほしいという要望がでました。	共有のパソコンで個人のブログを開くことに問題がないか、また、本人にネットを扱う知識が不足している事などが問題となり議論しました。現在は、その議論を踏まえ、パソコンの扱いに長けている職員の指導のもとで、使用を許可しています。
	2 月	入所児童の保護者より、子どもが小遣いで携帯ゲーム機を購入したことについて、「家庭では持たせていなかった。ゲーム機の購入に当たっては、保護者の同意が必要ではないか。」という苦情を受けました。	家庭引き取りを控えている子どももあったこともあり、家庭引き取り後には、家庭の方針に沿うようにしていただければいと返答しました。ただし、子どもが意見表明できるようになることも大切なことであるため、子どもが自分の気持ちを言えるように導いて欲しいと依頼しました。この点に関してはご理解をいただきました。

	4月	面会時に子どものズボンと靴下に穴が空いていたことから、「子どもが職員に言いたいことを言えず、我慢しているのではないか。」と苦情をうけました。	配慮不足を謝罪しました。
	4月	入所児童より、入所前に自宅で所持していた携帯ゲーム機を持ってきて使いたいという要望を受けました。	他児は、入所後に支給された自分の小遣いで購入していたため、他児へ説明をし、了解をえたうえで、保護者に届けていただきました。
地域小規模児童養護施設 ひろみ		苦情はありませんでした。	