

平成20年度前期 (4月～6月)苦情受付状況

施設名：児童養護施設 誠信少年少女の家

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成20年5月	<p>(高校生女子より)</p> <p>「自分が冷蔵庫にいれておいたデザートが、時々食べられていた。腹がたつ。皆を起こして聞いていいか?」との訴えが21時頃にありました。</p> <p>担当職員が、話を聞いた所「バイトから帰り、夕食を食べ、冷蔵庫に名前を書いて入れておいた朝のデザートが食べられていた。」とのことでした。</p>	<p>今回の件については、担当職員とでゆっくりと状況を確認し、今後の対応について話し合い、翌日に他の児童についても同様のことを確認しました。その内容は以下の通りです。</p> <p>冷蔵庫に入っているもので自分のもの以外は絶対に食べない事。</p> <p>冷蔵庫に入れる場合は、しっかり名前を書く事。</p> <p>心配な場合は事務所の冷蔵庫を利用してよい事。</p> <p>今回、食べてしまった子は職員立会いの上で謝罪していくこと。場合により職員も一緒に謝罪する事。</p> <p>今回は夜も遅い為、他の児童を起こさずに本児には別のデザートを出すことで同意してもらいました。</p>
	<p>(中学生女子より)</p> <p>「テレビを見る時間が少ない為勉強時間を変えるか少なくしてほしい。」と要望がありました。</p>	<p>申し出た中学生に学習時間の大切さを説明し、特別に見たいテレビは録画することで了解を得ました。</p>
	<p>(中学生女子より)</p> <p>「夜間グラウンドを自分たちの運動、遊びに使わせて欲しい。」と要望がありました。</p>	<p>職員会議にて全職員と協議し、以下の3点を条件に使用を許可していくことにし、児童に話をして了承を得ました。</p> <p>食事の片付けを済ませている事。</p> <p>夜の集会の時間になったら速やかに戻ってくる事。</p> <p>使う前に勤務の職員に話をすること。</p>
6月	<p>(中高男子より)</p> <p>「小学生のおねしょの臭いがくさい。」との苦情が職員に話がありました。</p>	<p>夜尿する子には罪はなく、成長の過程である事を了解してもらいました。職員側の方で換気、消毒を徹底すること、また、洗濯物は別の洗濯機で洗濯するようにすることで納得してもらいました。</p>
	<p>(小学生より)</p> <p>「自分のコテージに、物を取りに来ることを理由に他のコテージの小学生が入り、暴力をふるったり、物を持っていく事があり困っている。」との訴えがありました。</p>	<p>物の管理方法を変え、物を持って行く機会をなくし、特別な理由なくして他のコテージに入らないよう徹底をはかり様子を見ることで小学生に納得してもらいました。</p>

平成20年度前期（7月～9月）苦情受付状況

施設名：児童養護施設 誠信少年少女の家

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成20年9月	（中学生女子より） 「テレビとビデオデッキを新しくして欲しい。」との要望がありました。	設備担当の職員から 現在、使用している機械はスイッチなどの破損はあるものの使えない状況ではない事、物を大切に使用していく事を全児童に話をし、これ以上使えなくならないよう大切に使うて行くことを伝え、了解を得ました。