

## 千代田寮苦情処理実績報告（平成 30 年 4 月～6 月）

平成 30 年 4 月～6 月は 0 件です。

# 千代田寮苦情処理実績報告（平成30年7月～9月）

## 1. 受付番号

3001

## 2. 受付日時

平成30年7月25日(水)

## 3. 申出者

近隣住民 小学校保護者

## 4. 苦情の内容

本日町別下校であった為、町内が一緒の児童で集団で下校した。途中まで送ってくれる先生がいなくなってから、寮の児童が広がって歩き、車を止めたりと非常に危険だった。また子どもが寮の児童に押されて車に轢かれそうになったと泣いて帰った。指示にも従わず、公園に寄ったり、他人の家の敷地内にも勝手に入っている。寮で子ども達に注意していただきたい。

町別下校は年に2、3回あり、前回も今回と同様の状況であった。

## 5. 処理過程

- ・連絡いただいたことへの御礼とお子さんを危険に合わせてしまったことへの謝罪
- ・児童への注意の実施

25日16:45 小学生を集め保護者の方より苦情があったことを伝える。いかなる状況であれ道路で遊ぶことは非常に危険であること、通学路は学校との約束であること、人の敷地に勝手に侵入することは泥棒と同じであることを厳重に注意する。

※不在であった児童には個別で伝える。

## 6. 解決結果（改善内容）

子ども達の状況把握も含め、今後町別下校が実施される際には通学路へ見守りに行くこととした。

## 千代田寮苦情処理実績報告（平成 30 年 7 月～ 9 月）

1. 受付番号

3002

2. 受付日時

平成 30 年 9 月 4 日(火)

3. 申出者

千代田寮入所者

4. 苦情の内容

ある職員が、職員が少ない際に、以前の利用者と思われる方を事務所に入れ長時間話をしていました。利用者が事務所に入ることができず、困ってしまう。部外者を事務所に入れるのは不快に感じる。

5. 処理過程

話を聞いた職員が施設長に報告。該当職員に施設長、事務局長から話をする事となった。

6. 解決結果（改善内容）

施設長、事務局長から該当職員に話をし、以降同様のことは起こらなくなり、入所者からも同様の苦情が出ることはなくなった。

## 千代田寮苦情処理実績報告（平成30年7月～9月）

1. 受付番号

3003

2. 受付日時

平成30年9月28日(金)

3. 申出者

千代田寮入所者

4. 苦情の内容

ある職員が、立ち話で利用者に別の利用者の個人情報を話している。と言う旨の手紙が利用者から施設長宛に渡される。

5. 処理過程

- ・ 該当職員への指導の前に、申出者の利用者と面接を実施し、手紙の記載事項の確認を行う。
- ・ 該当職員と施設長補佐で面接を実施。厳重注意する。

6. 解決結果（改善内容）

情報を聞こうとしてくる利用者に対しても「しゃべりません」と答え、本人なりに気をつけ工夫し改善されている。

## 千代田寮苦情処理実績報告（平成 30 年 10 月～12 月）

平成 30 年 10 月～12 月は 0 件です。

|

## 千代田寮苦情処理実績報告（平成 31 年 1 月～ 3 月）

平成 31 年 1 月～ 3 月は 0 件です。