

# 千代田寮苦情処理実績報告（令和3年4月～6月）

## 1. 受付番号

101

## 2. 受付日時

令和3年5月11日

## 3. 申出者

千代田寮利用者

## 4. 対応者

森寮長

## 5. 苦情内容

- ・「夜、隣室で子どもの騒ぐ声などがし眠れない。21時頃までならなんとか我慢できるが、22時、23時となると困る。その度に事務所へ電話して職員に対応をお願いしているが、何もしてくれない職員もいる。」
- ・隣室を指導して、夜眠れるようにしてほしい。

## 6. 処理過程

- ・12日どのような対応が取れるかを寮内で検討する。眠れていないことが心配である為、寮内の一時保護室を利用してもらうことを提案。また隣室の利用者には生活パターンの聞き取りを実施した。

## 7. 解決結果

- ・隣室の利用者には生活リズムを守り、夜騒ぐことがないように指導した。
- ・申出者へ一時保護室の利用を提案したところ、希望した為、13日より一時保護室を利用した。
- ・申出者へ1週間経過した19日に隣室への指導を行ったことを報告し、今後も一時保護室を利用するか確認する。就寝時のみ移動することが大変であり、居室に戻り様子を見たいと希望があった為、一時保護室の利用を終了する。
- ・今後も騒ぎ声が聞こえた際には指導してほしい旨の依頼があった。

# 千代田寮苦情処理実績報告（令和3年4月～6月）

## 1. 受付番号

102

## 2. 受付日時

令和3年6月2日

## 3. 申出者

千代田寮利用者

## 4. 対応者

長島寮長補佐

## 5. 苦情内容

- ・中庭で遊んでいた小学生が揉め事を止めようと申出者が仲裁に入る。その中の1人の児童に荒い言動で非難し言い合いとなる。騒ぎを聞いた児童の母が、申出者に児童を刺激しないよう頼むと、児童母に対して子育ての仕方について非難し、母同士の口論となる。実際は児童間でのトラブルはなく、申出者の勘違いのようであったことが分かった
- ・申出者が上記の件を含め、県社協の静岡県福祉サービス適正化委員会へ架電。  
①千代田寮の対応について②児童母が虐待をしていることの2点について訴えあり。

## 6. 処理過程

- ・県から静岡市の調査機関を経て静岡市子ども家庭課が調査の為来所する。児童母が懸命に養育を行っていること、千代田寮は不適切な養育であると判断していないこと等を聴取に対して説明する。

## 7. 解決結果

- ・静岡市子ども家庭課より、施設への指導事項は無しと判断したと回答がある。

## 千代田寮苦情処理実績報告（令和3年7月～9月）

令和3年7月～9月は0件です。

# 千代田寮苦情処理実績報告（令和3年10月～12月）

## 1. 受付番号

103

## 2. 受付日時

令和3年12月20日

## 3. 申出者

千代田寮利用者

## 4. 対応者

森寮長、長島寮長補佐

## 5. 苦情内容

- ・12月17日苦情受付相談窓口宛に申出者より入電。
- ・「隣室がうるさく、言葉が怖い。職員に伝えているが対応してくれない。自分もうつ状態なのでとても気になってしまう。」
- ・12月18日に再度入電。「隣室で大きい声で喧嘩をしているので聞いてほしい。」と連絡がある。電話をしている間に収まったとのこと。

## 6. 処理過程

- ・申出者の訴えを聞く為、12月20日に面接を実施。申出者の希望としては夜だけでも、隣室の家庭に別室で過ごしてもらいたい。
- ・寮長、寮長補佐より、
  - ①寮の意向で隣室を別室に移動させることはできない。
  - ②職員は現場に行き状況確認を行った上で、音が確認できた際には指導している。また全入居者に対して注意喚起の文書の配布を行った。
  - ③今回の話を受け、隣室への指導は実施するが、子どもがいる以上騒がしくなってしまうのはお互い様であること。  
以上の通り説明する。
- ・12月20日に隣室の母子と面接実施し、指導する。また居室での過ごし方について約束を決める。母子ともにこちらの投げかけに抵抗する様子はなかった。
- ・申出者からの隣室への苦情が多い為、措置元へ状況報告。面接依頼する。

## 7. 解決結果

- その後も引き続き騒音の訴えあり。
- 事務所に電話があるが、職員に対応を求めることはない。
- 職員が対応する場合は、昼間の音についてはお互い様であることを伝える。夜の騒音については申出者からの希望があれば職員が出向き、実際に隣室の騒音を確認した場合のみ注意することとして共有する。

# 千代田寮苦情処理実績報告（令和4年1月～3月）

## 1. 受付番号

104

## 2. 受付日時

令和4年1月13日

## 3. 申出者

千代田寮利用者

## 4. 対応者

長島寮長補佐

## 5. 苦情内容

- ・1月になり、自宅玄関ドアの磁石フックに付けていた飾りがドア横の壁に付け替えられていた。壁には磁石がつかないので、磁石フックの先部分を壁に突き刺してあった。10月頃にも玄関前に鉛筆で落書きをされていたこともあり、2度目、3度目があると嫌なので職員に相談した。
- ・申出者の希望として、児童にこのような悪戯で傷つく人もいないように、また親のいない居室に行かないように周知してほしいとのこと。

## 6. 処理過程

- ・申出者の訴えを聞く為、13日に面接を実施。
- ・面接内容を寮長に報告する。

## 7. 解決結果

- ・寮内の各家庭に配布している「千代田寮だより」の発行時期を早め、利用者全員に伝えた。
- ・その後同様の苦情はなし。