



平成 30 年度 苦情 3 件・生活改善意見 2 件に対する審査結果

	苦情・生活改善意見の内容	処理経過	評価委員の意見・評価
苦情 ①	主訴：「隣のユニットの生活音が騒がしい。」 夜間学習や受験勉強中、隣のユニットから騒がしい声が聞こえ、何度も職員から注意してもらったが、改善が無いので話しあいたいという手紙が投函された。	職員が介入し、当事者間で話し合いを行った。その結果、騒がしい状況は改善された。	適切に処理されている。
苦情 ②	主訴：「ユニットの中で B が感情的になると大声で苛立ち騒がしくなる。このことで周りは困っている。」という手紙が投函された。	職員から B に苦情の内容を説明し、その後すぐに落ち着いた。	適切に処理されている。
苦情 ③	主訴：「ユニット設置の DVD 録画機能を F が独占しているので、みんなが公平に使えるようにしてほしい。」という内容が C から投函された。併せて、「F がいなくなってほしい」等が書かれていた。	職員が介入し、当事者間の話し合いを何度か行った。その後録画に関する約束事を決め、改善に至った。一方不適切な内容を記載したことについては、手紙を投函した C に対して注意した。	適切に処理されている。
生活改善 意見①	「ユニット単位ではなく、施設の皆で外出したい」という意見。	長期休暇に施設全体プログラムを計画していること、プログラム内容は子どもと職員一緒に楽しい企画を考えたいと職員から返答し、子ども達は了承した。	適切に処理されている。
生活改善 意見②	「個別日用品費で自分の好きなシャンプーやリンスを購入したい。」という意見。	職員より、これまでシャンプー等は子どもの好み反映し、日用品費で購入してきたが、全員の好みを反映することは難しいこと、個別日用品費は靴やカバンの購入に充てられるものであり、個別日用品費をシャンプー等の購入に充てることは難しいことを説明した。 今後出来る限りシャンプーの好みを反映できるような努力は続けることを子どもに説明し、子ども達から了承を得た。	適切に処理されている。