

# 苦情受付への対応

(平成 31 年 4 月 1 日～令和元年 6 月 30 日)

社会福祉法人春風寮は、社会福祉法第 8 2 条及びこれに係る法令等に基づき、実施する福祉サービス及び事業等に関する苦情に適切に対応するため、必要な事項を定め、適切に対応するよう努めております。

## 1 対象事業所

法人が経営する次に掲げる事業所を対象とします。

- (1) 児童養護施設「春風寮」
- (2) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (3) 相談支援センター「あおぞら」

## 2 苦情解決の体制

苦情解決の責任主体を明確にするとともに、苦情の申し出のしやすい環境を整えるため、次に掲げる苦情解決体制を整備します。

- (1) 苦情受付担当者
  - ア 利用者からの苦情受付
  - イ 苦情の内容、苦情申出人の意向の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告等
- (2) 苦情解決責任者
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情申出人との苦情解決に向けての話し合い
  - ウ 苦情申し立て事項の解決方策への対応等
- (3) 第三者委員
  - ア 利用者からの苦情の直接受け付け
  - イ 苦情申出人、苦情受付担当者又は苦情解決責任者への助言
  - ウ 苦情解決を円滑・円満に図るための対応等

施設名	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
児童養護施設 春風寮	後藤洋子 望月耕司	村松隆之	相原真人 田代金一
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	石川 順	
相談支援センターあおぞら			

### 3 苦情受付対応状況 (平成 31 年 4 月 1 日～令和元年 6 月 30 日)

#### (1)児童養護施設春風寮

受付	苦情	要望	意見	計
4月～6月	1	3	0	4

時期	内 容	回 答
4月～ 6月	・食堂の各机に台拭きが欲しい	・即日台拭きを増やす対応をした
	・弁当のおかずを多くして欲しい	・弁当箱の仕切りを交代し、量を増やせるように対応した
	・弁当のおにぎりの種類を増やして欲しい	・混ぜご飯用ふりかけ等で種類を増やして対応した
	・泥遊びに水道を使用させて欲しい 職員の声掛けを分かりやすくして欲しい	・泥遊びのために水道の使用ができることを、当該職員と本児に説明した 当該職員と本児で、本児が分かる様な言葉掛けを共有した

#### (2)児童家庭支援センター はるかぜ

時期	内 容	回 答
4月～ 6月	なし	

#### (3)相談支援センター あおぞら

時期	内 容	回 答
4月～ 6月	なし	

# 苦情受付への対応

(令和元年 7 月 1 日～令和元年 9 月 30 日)

社会福祉法人春風寮は、社会福祉法第 8 2 条及びこれに係る法令等に基づき、実施する福祉サービス及び事業等に関する苦情に適切に対応するため、必要な事項を定め、適切に対応するよう努めております。

## 1 対象事業所

法人が経営する次に掲げる事業所を対象とします。

- (1) 児童養護施設「春風寮」
- (2) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (3) 相談支援センター「あおぞら」

## 2 苦情解決の体制

苦情解決の責任主体を明確にするとともに、苦情の申し出のしやすい環境を整えるため、次に掲げる苦情解決体制を整備します。

- (1) 苦情受付担当者
  - ア 利用者からの苦情受付
  - イ 苦情の内容、苦情申出人の意向の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告等
- (2) 苦情解決責任者
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情申出人との苦情解決に向けての話し合い
  - ウ 苦情申し立て事項の解決方策への対応等
- (3) 第三者委員
  - ア 利用者からの苦情の直接受け付け
  - イ 苦情申出人、苦情受付担当者又は苦情解決責任者への助言
  - ウ 苦情解決を円滑・円満に図るための対応等

施設名	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
児童養護施設 春風寮	後藤洋子 望月耕司	村松隆之	相原真人 田代金一
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	石川 順	
相談支援センターあおぞら			

### 3 苦情受付対応状況 (令和元年7月1日～令和元年9月30日)

#### (1)児童養護施設春風寮

受付	苦情	要望	意見	計
7月～9月	5	2	0	7

時期	内 容	回 答
7月～9月	・ルール違反をした他児を注意したら不快なことを言われた	・職員も目撃しており、翌日から職員が目が届く位置で食事をするようにした
	・共有のタブレット端末でSNSを使用したい	・SNSで個人情報アップされる危険があるためできないことを説明した
	・洗濯機の水垢が衣類に付着していた	・定期的に洗浄しているが、できるだけ洗濯槽クリーニングをすぐ実施し、今後もこまめなクリーニングの必要性を確認した
	・新車において気分が悪くなるため対策してほしい	・一般的な換気などの対策をしており、新車において徐々に薄くなるのを待つか、他の車に乗るよう伝える
	・特定の調理員が、本児の食事量を減らしている。やめてほしい	・調理員は、本児が減量を希望していると勘違いしていたことがわかり、修正した
	・小遣いの支給時間を早めてほしい	・事前に申出があれば、通常午後の支給を午前に変更する
	・同室の児童が荷物を整理せず邪魔である	・職員がこまめに同室児に声をかけたり、片付けを手伝う

#### (2)児童家庭支援センター はるかぜ

時期	内 容	回 答
7月～9月	なし	

#### (3)相談支援センター あおぞら

時期	内 容	回 答
7月～9月	なし	

# 苦情受付への対応

(令和元年 10 月 1 日～令和元年 12 月 31 日)

社会福祉法人春風寮は、社会福祉法第 8 2 条及びこれに係る法令等に基づき、実施する福祉サービス及び事業等に関する苦情に適切に対応するため、必要な事項を定め、適切に対応するよう努めております。

## 1 対象事業所

法人が経営する次に掲げる事業所を対象とします。

- (1) 児童養護施設「春風寮」
- (2) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (3) 相談支援センター「あおぞら」

## 2 苦情解決の体制

苦情解決の責任主体を明確にするとともに、苦情の申し出のしやすい環境を整えるため、次に掲げる苦情解決体制を整備します。

- (1) 苦情受付担当者
  - ア 利用者からの苦情受付
  - イ 苦情の内容、苦情申出人の意向の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告等
- (2) 苦情解決責任者
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情申出人との苦情解決に向けての話し合い
  - ウ 苦情申し立て事項の解決方策への対応等
- (3) 第三者委員
  - ア 利用者からの苦情の直接受け付け
  - イ 苦情申出人、苦情受付担当者又は苦情解決責任者への助言
  - ウ 苦情解決を円滑・円満に図るための対応等

施設名	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
児童養護施設 春風寮	後藤洋子 望月耕司	村松隆之	相原真人 田代金一
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	石川 順	
相談支援センターあおぞら			

### 3 苦情受付対応状況 (令和元年 10 月 1 日～令和元年 12 月 31 日)

#### (1)児童養護施設春風寮

受付	苦情	要望	意見	計
10月～12月	6	3	0	9

時期	内 容	回 答
10月～ 12月	・職員の入所児童への対応を、より適切に変えてほしい。	・児童へのよりよい対応を共有し、実施していく。
	・職員は児童の意見を聞いてくれない。改めてほしい。担当を変えてほしい。	男女棟職員に本件投書について報告し、このことを踏まえて児童対応を行うよう周知した。
	・職員に、とても傷つくことを言われたので、辞めるか、女子棟からいなくなしてほしい。	・本児の思いを聞き取り、対象職員に伝えたところ、誤解があったことがわかり、本児の不満は解消した。
	・バスケットゴールを替えてください。	・管理担当職員から、バスケットゴールは老朽化しているため適切な時期に購入を検討するとの回答を得る。これを申出人に伝えた。
	・年下児童の自身への口の利き方が失礼で、とても腹が立つ。	・本児の要望に沿い、対象児に本児からの忠告として「学校の先輩に対して失礼な態度をとると、自身が不利になるので気を付けた方がいい」と伝えた。
	・職員が、部屋の入口などに脱いだる児童のスリッパを足でどける。手で動かしてほしい。	・職員が今後は気を付けることとし、児童にも謝罪した。
	・職員が、他児に乱暴な言葉遣いで叱責した。謝罪してほしい。	・職員には心当たりがなかったが、児童にそのようにみられる可能性があることに留意していくこととする。本児は要望を伝えられたことで満足し、謝罪の要求はなくなった。

#### (2)児童家庭支援センター はるかぜ

時期	内 容	回 答
10月～12月	なし	

#### (3)相談支援センター あおぞら

時期	内 容	回 答
10月～12月	なし	

# 苦情受付への対応

(令和2年1月1日～令和2年3月31日)

社会福祉法人春風寮は、社会福祉法第82条及びこれに係る法令等に基づき、実施する福祉サービス及び事業等に関する苦情に適切に対応するため、必要な事項を定め、適切に対応するよう努めております。

## 1 対象事業所

法人が経営する次に掲げる事業所を対象とします。

- (1) 児童養護施設「春風寮」
- (2) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (3) 相談支援センター「あおぞら」

## 2 苦情解決の体制

苦情解決の責任主体を明確にするとともに、苦情の申し出のしやすい環境を整えるため、次に掲げる苦情解決体制を整備します。

- (1) 苦情受付担当者
  - ア 利用者からの苦情受付
  - イ 苦情の内容、苦情申出人の意向の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告等
- (2) 苦情解決責任者
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情申出人との苦情解決に向けての話し合い
  - ウ 苦情申し立て事項の解決方策への対応等
- (3) 第三者委員
  - ア 利用者からの苦情の直接受け付け
  - イ 苦情申出人、苦情受付担当者又は苦情解決責任者への助言
  - ウ 苦情解決を円滑・円満に図るための対応等

施設名	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
児童養護施設 春風寮	後藤洋子 望月耕司	村松隆之	相原真人 田代金一
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	石川 順	
相談支援センターあおぞら			

### 3 苦情受付対応状況 (令和2年1月1日～令和2年3月31日)

#### (1)児童養護施設春風寮

受付	苦情	要望	意見	計
1月～3月	5	0	0	5

時期	内 容	回 答
1月～3月	・他児の、ルールやマナーに反した行動で自身をはじめ他児も不快な思いをしている。改めるよう職員から注意してほしい。	・対象児童に個別に話をして、ルールやマナーへの理解を深める。
	・春風寮児童が職員から「あの家はうるさいから関わるな」と言われた旨を申出者が自身の子ども経由で聞いたが、事実か	・当該児童に確認した結果、寮職員がそのようなことを言った事実は無いことと友人に誤解を与えた可能性があったことが分かったため、申出者にその旨を報告して了承された。
	・特定の職員が、些細なことで怒るから嫌だ。(同一内容 2件)	・当該職員に確認した結果、児童に厳しい言い方をした事実があり、その結果不快な思いをさせたことへの反省が聞かれ、今後は指導の声掛け方法に十分配慮することとした。
	・何かを決める際に全て大人が決めている。ゲームやアイパッドの使用時間を増やしてほしい。	・色々な事項は全て職員が決めているのではなく、意見を反映させられるものに関しては子ども会議の場などで話を聞き、みなが平等になるようなルールを作っている経緯を子ども会議で説明した。

#### (2)児童家庭支援センター はるかぜ

時期	内 容	回 答
1月～3月	なし	

#### (3)相談支援センター あおぞら

時期	内 容	回 答
1月～3月	なし	