

苦情受付への対応（令和3年4月～6月）

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	望月耕司	石川 順	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	見原照久	
相談支援センターあおぞら			

3 苦情受付対応状況 (令和3年4月1日～令和3年6月30日)

(1)児童養護施設春風寮

内 容	回 答
お小遣いを増やしてほしい。ほしい 自転車をきれいに片づけてほしい	記名のあった児童は投書していないと回答
お小遣いを増やしてほしい	記名のあった児童は投書していないと回答

(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3年7月～9月）

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	望月耕司	石川 順	相原真人（8月31日まで）
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	見原照久	福田幸夫（9月1日から）
相談支援センターあおぞら			田代金一

3 苦情受付対応状況 (令和3年7月1日～令和3年9月30日)

(1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
7月～ 9月	な し	

(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3年10月～12月）

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) 地域小規模児童養護施設「さくらの家」
- (3) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (4) 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	望月耕司	石川 順	福田 幸夫 田代 金一
地域小規模児童養護施設さくらの家	栗田 静		
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	見原照久	
相談支援センターあおぞら			

3 苦情受付対応状況 (令和3年10月1日～令和3年12月31日)

(1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
10月～ 12月	児童に対する職員の態度がきつかったり、周囲の児童と差をつけるような対応をしている。	申出児童、対象職員への聞き取りを行い、苦情受付担当者を含めた三者での面談を行う。職員から児童へ謝罪を行い、今後改善していくことを伝え納得した。
	きのこを減らしてほしい。チャーハン、ハンバーグを食事を出してほしい。おやつにチョコレート、アイス、マンゴープリンを出してほしい。	申出児童に聴き取りを行い、調理員に希望を伝えることで了解。
	子供の意見を聞かないで職員がいろいろなことを決めているのか教えてほしい。	申出児童に確認を行うが、どんな内容だったか覚えていない。思い出したら教えてほしいことを伝える。
	職員の言い方がきつく、怖かった	申出児童、対象職員に聴き取りを行う。その後職員から謝罪をし、申出児童も納得する。
	職員と特定の児童と一緒にいることが多い。平等に遊んだりした方が良い。	申出児童、対象職員に聴き取りを行い、苦情受付担当職員を含めた三者での話し合いを実施。対象職員から説明と謝罪、今後の関わり方について気を付けることを伝え、申出児童は納得する。
	挑発されて嫌だったので、同じことが起こらないようにしてほしい。	申出児童に聴き取りを行い、申出児童が嫌だった出来事について振り返りを行う。その際、お互いの良くなかった点について確認をし、職員がその都度注意することで申出児童は納得し、それ以上の対応は望まなかった。

(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4年1月～3月）

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) 地域小規模児童養護施設「さくらの家」
- (3) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (4) 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	望月耕司	石川 順	福田幸夫 田代金一
地域小規模児童養護施設さくらの家	栗田 静		
児童家庭支援センターはるかぜ	福田順子	見原照久	
相談支援センターあおぞら			

3 苦情受付対応状況 (令和4年1月1日～令和4年3月31日)

(1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
1月～ 3月	女子棟の居室にベッドが欲しい。	申出児童に聴き取りを行い、職員間でベッドの購入を検討していること、購入の時期等が決まり次第伝えることを説明し納得する。
	職員が預かっている音楽プレーヤーを返してほしい。他児も私物を放置しているのに自分だけが預かれるのはよくわからない。	申出児童に聴き取りを行い、対象職員に聴き取り内容を伝える。その後、対象職員と申出児童間で話し合いを行い納得する。
	職員と二人で釣りに行きたい。	まん延防止等重点措置が出されている状態で外出はできないこと、この措置が解除後であれば、短い時間で職員と行くことが可能であることを説明し納得する。
	一人部屋が欲しい。	申出児童から聴き取りを行うが、それ以前に他職員から説明を受けて、納得しているとの返答。
	いろいろなストレスが溜まってつらい。	申出児童から聴き取りを行う。申出児童がストレスを感じたことを職員に伝えるための方法を一緒に考え、申出児童と職員間で交換ノートを行うことにする。
	男子棟のテレビのリモコンが壊れているので新しいものを早く買ってほしい。	申出児童から聴き取りを行うと、投書後に職員と話をし、リモコンを購入予定であることを聞いたので安心したと話す。
	ゲームの使用時間とタブレットの使用時間を変更したい。	申出児童に聴き取りを行うと、投書後に職員と話をし、現在の使用時間について説明を受け、何の不満もないとの返答。

(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	