

## 苦情受付への対応（令和6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) 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	杉本雅紀	石川 順	福田幸夫 高松浩美
地域小規模児童養護施設 さくらの家	大内大樹		
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6年4月1日～令和6年6月30日)

#### (1) 児童養護施設 春風寮

内 容	対 応
おやつにアイスを出してほしい。おこづかいを増やしてほしい。ショッピングモールへ行きたい。	対象児童へ投書内容について意図を聴き取り、職員との会話と説明で納得が得られた。
ゲームの時間を増やしてほしい。	対象児童へ投書内容について意図を聴き取り、ゲームの使用ルールについて確認。男子棟及び女子棟でのルールの違いを共有、子ども会議にて他児らとルール変更を共有するが、現状ルール維持を希望。本児に結果を報告し納得が得られた。
夏休みに焼津市以外の場所へ行きたい。連休の時は、交替で(任天堂)スイッチを使いたい。	対象児童へ投書内容について意図を聴き取り、職員の説明で納得が得られた。外出希望先については、要望として受け付ける回答をした。
児童相談所の人苦手、1か月前位に来る日を教えてほしい。	対象児童へ投書内容について意図を聴き取り、6月19日面接時の様子に触れる。面接時の苦手さがあれば職員同席も可能であること、今回も事前にアナウンスはしていたが、1か月前に日時が決定していない場合もあるので、わかり次第伝えることを説明した。

#### (2) 児童家庭支援センター はるかぜ

内 容	対 応
なし	

#### (3) 相談支援センター あおぞら

内 容	対 応
なし	