

# 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	

