

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	