

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	