

# 苦情受付への対応

(令和2年1月1日～令和2年3月31日)

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	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2年1月1日～令和2年3月31日)

#### (1)児童養護施設春風寮

受付	苦情	要望	意見	計
1月～3月	5	0	0	5

時期	内 容	回 答
1月～ 3月	・他児の、ルールやマナーに反した行動で自身をはじめ他児も不快な思いをしている。改めるよう職員から注意してほしい。	・対象児童に個別に話をして、ルールやマナーへの理解を深める。
	・春風寮児童が職員から「あの家はうるさいから関わるな」と言われた旨を申出者が自身の子ども経由で聞いたが、事実か	・当該児童に確認した結果、寮職員がそのようなことを言った事実は無いことと友人に誤解を与えた可能性があったことが分かったため、申出者にその旨を報告して了承された。
	・特定の職員が、些細なことで怒るから嫌だ。(同一内容 2件)	・当該職員に確認した結果、児童に厳しい言い方をした事実があり、その結果不快な思いをさせたことへの反省が聞かれ、今後は指導の声掛け方法に十分配慮することとした。
	・何かを決める際に全て大人が決めている。ゲームやアイパッドの使用時間を増やしてほしい。	・色々な事項は全て職員が決めているのではなく、意見を反映させられるものに関しては子ども会議の場などで話を聞き、みなが平等になるようなルールを作っている経緯を子ども会議で説明した。

#### (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	