

## 苦情受付への対応（令和2年10月～12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) 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	望月耕司	石川 順	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	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2年10月1日～令和2年12月31日)

#### (1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
10月～ 12月	勝手に部屋に入ってきて、物をもっていく人がいるのでやめてほしい	対象が職員か児童かわからないため、職員に対しては、当該月の職員会議で注意喚起を行い、児童に対しては各棟の子ども会議で注意喚起を行った

#### (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	