

苦情受付への対応（令和2年4月～6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	後藤洋子 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4月1日～令和2年6月30日)

(1)児童養護施設春風寮

内 容	回 答
担当職員だけが画像印刷できるというルールを改善してほしい	子ども会議で画像印刷のルールと気を付けてほしいことを説明
学習室に漫画ジャンプ（男子棟にある）をおいてほしい	図書室（学習室）で管理する
雨天でも外で遊びたい。	子ども会議で子どもたちに考えてもらった結果、よくないことを確認、本児も納得
居室の机の位置をかえてほしい	同室の児と相談した上で実行することを提案
いつから自分で買い物に行けるか	現在新型コロナウイルスの影響で外出できないこと、入所間もないため本児のみの外出は不安であることを説明
私の物を勝手に使う人がいるので注意してほしいと職員に言っても改善されない	具体的に確認したが、忘れてしまっていたので、思い出した時に、また話を聞くこととした
ベッドの位置を変えたいがどうすればよいかわからない	同室の児童と相談することを提案
さくらの家の子は自分たちで来ることができて私たちはダメなのはなぜか	さくらの家の児童が春風寮に来ることはなくなったことを説明する
居間のごみを捨てていない人がいる	女子棟子ども会議で、ゴミはゴミ箱に入れるよう注意と周知を行った
職員が宿題を見てきて中学生がかわいそう	職員の行動を子どもたちがどう受け取るかということを意識して対応するよう、女子棟会議で全員に周知、注意喚起をした
職員は、一人一人に態度を変えないでほしい	話を聞き、本児の気持ちを確認し、女子棟職員内で今回の件を共有
誰かが私の歯磨きチューブを使っているのではないか	投書後、職員に話を聞いてもらい、新しいものを出してもらったので納得した

(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	