

苦情受付への対応（令和4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	望月耕司	石川 順	福田幸夫 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4年4月1日～令和4年6月30日)

(1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
4月～ 6月	入所児童に対する職員の態度を改めてほしい。	対象職員、対象児童に聴き取りを行い、職員から児童への謝罪を行う。
	きつい言い方をしないでほしい。	対象児童、対象職員に聴き取りを行い、職員から児童への謝罪を行う。
	施設入所児童と思われる中学生に声をかけたところ、暴言を吐かれたため、注意をしてほしい。	対象児童から話を聞き、注意指導を行う。その後、入所児童全体に注意喚起を行う。
	入所児童の乱暴な言葉ははじめに繋がり、許すことができない。改めさせるべきである。	対象児童から話を聞き、注意指導を行う。相手保護者に説明を行い、その後学校と連携し、相手児童に謝罪する。

(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	

苦情受付への対応（令和４年７月～９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	福田幸夫 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4年7月1日～令和4年9月30日)

(1)児童養護施設春風寮

時期	内 容	回 答
7月～ 9月	夏季帰省が中止になることが納得できない。また職員からの指導が厳しすぎるのではないか。	施設職員、児童相談所職員それぞれから夏季帰省が中止になった経緯を説明する。また職員の指導内容についても、その必要性を説明する。
	夏休みの間、1週間に1度ぐらい外出させてほしい。	入所児童に対して、外出を控える必要性を説明し、我慢させてしまっていることへの謝罪と今後の協力をお願いする。
	注意の理由がわからない。	職員には注意喚起、児童には職員からの聞き取り内容を伝える。

(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	