

## 苦情受付への対応（令和5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) 地域小規模児童養護施設「さくらの家」
- (3) 児童家庭支援センター「はるかぜ」
- (4) 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        | 服部純也    | 石川 順    | 福田幸夫<br>田代金一 |
| 地域小規模児童養護施設 さくらの家 | 大内大樹    |         |              |
| 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5年4月1日～令和5年6月30日)

#### (1)児童養護施設春風寮

| 時期        | 内 容                       | 回 答   |
|-----------|---------------------------|---|
| 4月～<br>6月 | 児童間の力関係が心配。職員が指導に介入してほしい。 | 対象児童への聴き取りを実施。児童の行動へ指導し、聴取内容とともに申出者へ報告。               |
|           | 大人がうざい。ルールがきびしい           | 対象児童へ投書内容(意図)を聴き取りしたところ、投稿しておらず、投書者は不明                |
|           | おこづかいを増やしてほしい             | 対象児童へ聴き取り。小遣いの計算をしたところ心配となったとのことであり、職員と一緒に計算を行い、心配は解消 |

#### (2)児童家庭支援センター はるかぜ

| 時期        | 内 容 | 回 答 |
|-----------|-----|-----|
| 4月～<br>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～<br>6月 | なし  |     |