

鹿深の家における苦情解決の仕組みについて

施設長 打田絹子

目的

近年児童養護施設には、権利擁護に沿った子どもの自立支援とより家庭的な養護が求められている。鹿深の家では法に基づいた福祉サービスの向上のため、苦情の適切な解決について、最重要課題として取り組んでいる。

苦情受け付けから解決までの流れ

ご意見・ご要望・苦情等

鹿深の家「苦情解決委員会」

受付窓口 春田 解決責任者 打田 電話0748-88-2015

解決に向けての取り組み

法人・施設内での検証および検討、利用者・家族・関係者との話し合い、第三者委員会への報告および助言、立会、滋賀県運営適正化委員会の活用

解決・広報

平成27年度の状況について(報告)

苦情等の受付件数 23 件

- 電話や来訪時の対応が悪い
- 入所児童がWi-Fiの電波を勝手に拾っている
- 自転車の放置が目立つ、自転車の乗り方が悪い
- 不登校の児童が日中地域をうろついている
- 職員の引継ぎに問題が多い(伝わっていない、予定を把握していない等)
- 職員の児童に対する対応が悪い(言葉遣い、態度、支援内容)
- 緊急時における保護者、関係機関等への連絡が遅い

※いずれの事例についても、内部検証を行い、当事者への説明と謝罪を行い、再発防止に努めた。※いずれの事例についても、内部検証を行い、当事者への説明と謝罪を行い、再発防止に努めた。

施設運営(養育方針等)に関わることについて、様々なご意見・ご要望・ご指導・ご批判を頂いております。これらの声ひとつひとつに真剣に耳を傾け、運営の適正化・透明化を図っていきたいと思っております。今後とも引き続きご意見・ご要望等をお待ち申し上げます。