

鹿深の家における苦情解決の仕組みについて

施設長 春田真樹

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 平野 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30年度の状況について(報告)

苦情等の受付件数 7件

- 児童に対する職員の関わり方について
 - ・退園児童へ関わりが過剰となり、成長を妨げる
 - ・園外で子どもが不適切な行動をとっている
- 職員の対応について
 - ・職員の言葉づかいが適切でない
 - ・行事で出会っても挨拶がない
- 職員の業務の進め方について
 - ・情報提供を頼んでも、伝えられた情報が間違っている
 - ・同様のミスを繰り返す
 - ・HPが内容と実情が合っていない

※上記の内容については、平成31年3月24日に第三者委員に対して報告を行い、助言を頂いた。また、いずれの事例についても内部検証を行い、当事者への説明や謝罪を行い、再発防止に努めると共に職員の支援力の向上に向けて研修等の機会の充実を図った。

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く思っております。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。