

# 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

## 令和3(2021)年度の状況について(報告)

苦情等の受付件数 5 件

- 職員の対応について(3件)
- 新型コロナウイルスへの対応について(2件)

※上記の内容については、令和4年3月29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、業務改善、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。また、新型コロナウイルスへの対応については県や保健所の指示を従い対応した。

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。