

## 苦情申し立て窓口の設置

知多学園 松籟荘では、利用者の皆さん、その保護者、関係者の方より苦情を受け付ける体制を整えております。これは社会福祉法第82条の規定によるものです。下記のように設置し苦情解決に努めます。

## 苦情解決の要領

### 1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が受け賜ります。その時点で、適切な話し合いによって解決の方法を検討させていただきます。なお、第三者委員に直接連絡していただく事もできます。

### 2. 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者は、受けた苦情を第三者委員会、苦情解決責任者に報告します。第三者委員会は申立人に苦情を受け付けたことを報告します。

### 3. 苦情解決責任者は誠意をもって苦情解決にあたります。苦情申立人は、第三者委員に苦情解決のための話し合いに参加依頼したり、助言を得ることができます。

第三者委員による苦情内容の確認  
第三者委員による解決案の調整、助言  
話し合いの結果や改善事項等の確認

### 4. 県「運営適正化委員会」のご紹介

本事業者で解決できない苦情は、次の会に報告する事ができます。  
愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会  
〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内2-4-7  
電話 052-202-0168 FAX 052-202-0168

## 機関

- 苦情解決責任者 施設長 佐々木 仁美  
[連絡先] 〒479-0843 常滑市多屋字南釜谷5番地1 知多学園 松籟荘
- 苦情受付担当者 家庭支援専門相談員 清田 美里  
[連絡先] 〒479-0843 常滑市多屋字南釜谷5番地1 知多学園 松籟荘
- 第三者委員会 井上会計事務所 所長 井上 富郎  
施設アドバイザー 石田 公一

## 苦情受付け、解決状況（利用者の保護者の苦情） 児童養護施設 松籟荘 (前山ゆう愛・多屋ゆう愛も含む)

年度	受付件数	内容	受付担当者以外への報告	解決の状況
H29	1	児童の処遇変更の報告について	苦情解決責任者	解決済み
	1	施設のセキュリティに関する意見	苦情解決責任者	解決済み
H30	1	児童の備品管理に対する意見	苦情解決責任者	解決済み
R1	1	職員の対応と公道使用に対する意見	苦情解決責任者	解決済み
	1	職員の駐車場所についての意見	苦情解決責任者	解決済み
R2	1	職員の対応についての意見	苦情解決責任者	解決済み
R3	1	保護者への情報提供についての意見	苦情解決責任者	解決済み