

苦情申し立て窓口の設置

知多学園 八波寮では、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。下記の様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
 〒461-0011 愛知県名古屋市東区白壁1丁目50
 電話 052-212-5515 FAX 052-212-5514

機関

- 苦情解決責任者 施設長 佐藤 邦子
 [連絡先] 〒479-0846 常滑市末広町2-1 知多学園 八波寮
- 苦情受付担当者 主任 千賀 一輝
 [連絡先] 〒479-0846 常滑市末広町2-1 知多学園 八波寮
- 第三者委員会 社会福祉法人積善会 暁学園施設長 菱田 理
 井上会計事務所 所長 井上 富郎

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 八波寮 （山方ゆう愛も含む）

年度	受付 件数	内容	受付担当者 以外への報告	解決の 状況
H26	1	登下校時に挨拶ができない。指導員が自転車で引率している時もあり安全管理上改めてほしい。 登下校時に遅刻した児童を車で通学路上に送ってきているが途中合流させるのではなく、事故防止のためにも学校まで送るように改めてほしい。		解決済み
H27	0	該当なし		
H28	0	該当なし		
H29	2	保護者から、ボーイスカウトの件で終了予定時刻より大幅に終了時間が過ぎたため連絡が入る。 保護者から、在籍児童が異性と遊んでいたのを目撃する。「在籍児童に何かあったらどう責任を取ってくれるのか」と連絡が入る。		解決済み 解決済み
H30	1	登下校時の職員のマナーが悪い		解決済み
R1	2	児童の保護者から職員の対応についてクレームがあった 一時保護児童が友人に助けてほしいと伝えたため、友人のご両親が不振に思い、施設に来寮された。		解決済み 解決済み