

あすなる学園苦情解決についての内容と対応（平成20年度）

あすなる学園では、入所児童や地域住民・学校等からの苦情を受け付け、その解決に担当者、責任者と第三者委員が当たっています。入所児童が地域に受け入れてもらい、学校生活が楽しく過ごせるように支援しています。

苦情の受付件数 5件
内容

- | | |
|-------------------|----|
| 1. 入所児童の言動又は態度 | 4件 |
| 2. 職員の言動または態度 | 1件 |
| 3. 個人の嗜好・選択に関わること | 0件 |
| 4. 制度・施策・法律に関わる要望 | 0件 |
| 5. その他 | 0件 |

申立人の主な要望

- | | |
|-------------|----|
| 1. 改善してほしい | 5件 |
| 2. 話を聞いてほしい | 0件 |
| 3. 教えてほしい | 0件 |
| 4. 改めてほしい | 0件 |
| 5. その他 | 0件 |

改善状況について

- | | |
|-----------------|----|
| 1. 改善した | 5件 |
| 2. 改善に向けて取組中 | 0件 |
| 3. 運営適正化委員会で調整中 | 0件 |
| 4. その他 | 0件 |

苦情解決責任者	小松 栄子（児童養護施設：施設長）
苦情受付担当者	法岡 敬人（児童養護施設：主任指導員）
第三者委員	増山 與吉（民生児童委員） 小林 益子（民生児童委員）
苦情解決の方法	<p>①苦情の受付 苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p> <p>②苦情受付の報告・確認 苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立人に対して、報告を受けた旨を通知します。</p> <p>③苦情解決のための話し合い 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。</p> <p>④「運営適正化委員会」の紹介 解決できない苦情は、石川県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。</p> <p>【連絡先】石川県金沢市本多町3丁目1番10号 TEL076-234-2556</p>