

苦情解決の仕組みについて

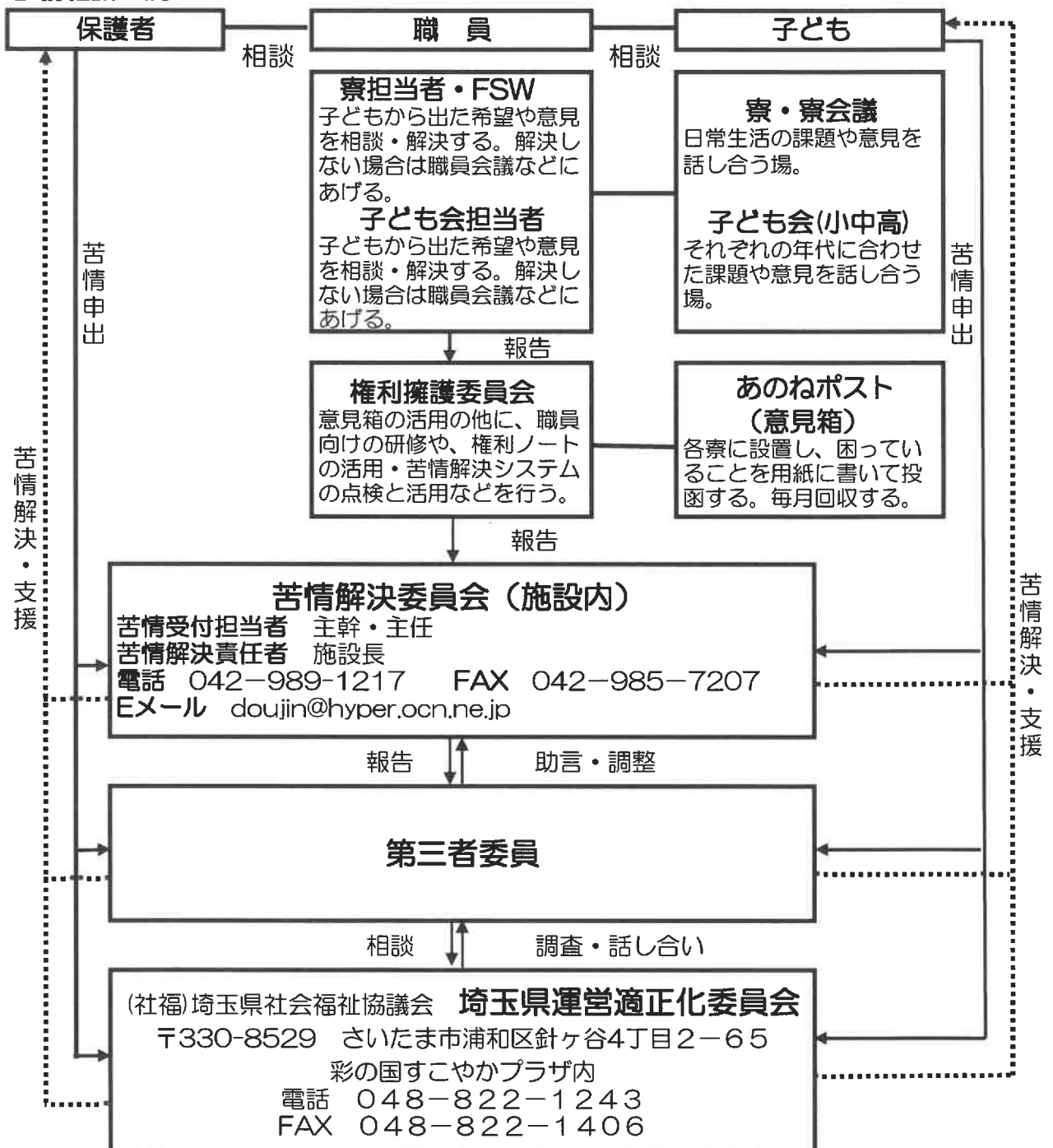
児童養護施設 あいの実

はじめに

すべての児童は「子どもの権利条約」に謳われている「子どもの権利」を保障され、「子どもの最善の利益」を守られなければなりません。

同仁学院の職員は、日常生活の中で子どもとよく話しをしたり気持ちを汲むなどして、子ども自身が心配に思っていることや不満を感じていることを理解し、解決できるように配慮しています。また、保護者の方にも心配なことや不満・意見を話してもらえるように配慮しています。しかし、それが何らかの理由でできていない場合や、個別に話しがしにくい場合などがあるかもしれません。そのような時には、苦情として扱い、解決できる仕組みがあるのでそれを活用して、子どもが安心して生活できるようにしたいと考えています。

苦情相談の流れ



苦情受付票

社会福祉法人 同仁学院

受付日	令和 年 月 日 ()	受付番号	
記入者		苦情受付担当者	
苦情申出人	フリガナ	住所	〒
	氏名 (才)男・女		
利用者()との関係	本人・親・その他()		TEL
苦情の内容 苦情発生時期 平成 年 月 日			
分類 1. ケアに関わる事項 2. 個人の嗜好・選択に関わる事項 3. 財産管理等に関する事項 4. 制度等に関わる事項 5. その他 ()			
申し出人の希望			
分類 1. 話を聞いて欲しい 2. 教えて欲しい 3. 回答が欲しい 4. 調査して欲しい 5. 改めて欲しい 6. その他 ()			
申し出人への確認			
①第三者委員へは <input type="checkbox"/> 報告して欲しい <input type="checkbox"/> 報告しなくても良い			
②話し合いの時には第三者委員の立会を <input type="checkbox"/> してほしい <input type="checkbox"/> しなくても良い			
申し出人確認サイン (氏名)			

苦情受付番号			
苦情申立人		入所児童（ ）との関係	本人 親 その他（ ）
相談記録			
<p>想定原因 1. 説明・情報不足 2. 職員の態度 3. サービスの内容 4. サービスの量 5. 権利侵害 6. その他（ ）</p>			
経過記録			
結果			

理事長	第三者委員	第三者委員	解決責任者	受付担当者

別紙2

苦情受付報告書

(第三者委員⇒苦情申出人)

苦情申出人

様

社会福祉法人 同仁学院
第三者委員

印

苦情解決責任者から下記の通り苦情受付についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情受付日	令和 年 月 日 ()	苦情申出人	
苦情受付番号		利用者 () との関係	本人・親・その他 ()
苦 情 の 内 容			

苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

様

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日付けの苦情（受付番号 ）については、下記の通り
解決いたしましたので報告いたします。

苦情内容

解決結果