

## 聖華園 苦情解決システム管理要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、聖華園の苦情解決の仕組みについて定め、入所児童及びその保護者等からの苦情を公平かつ、円滑、円満に解決することにより、入所児童の権利を養護するとともに、児童処遇の適正化を図ることを目的とする。

### (職員の責務)

第2条 聖華園職員は、常に聖華園入所児童及びその保護者等の声に耳を傾けるとともに、その中で聖華園の運営、聖華園職員の対応等について苦情があった場合は、速やかにこれを受け付け、解決に向けて適切な対応を行わなければならない。

### (組織)

第3条 苦情解決のため、聖華園に次の者を置く。

- ① 苦情解決責任者 1人
- ② 苦情受付担当者 1人
- ③ 第三者委員 2人

### (苦情解決責任者)

第4条 苦情を適切に解決するため、苦情解決責任者を置き、園長をもって充てる。

### (苦情受付担当者)

第5条 苦情の受付等を円滑に行うため、苦情受付担当者を置き、園長が指名する。

第6条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- ① 苦情の受け付け及び苦情解決責任者への報告
- ② 苦情内容の調査及び確認
- ③ 苦情の受付から解決までの記録(様式第1号「苦情受付対応簿」)
- ④ 受け付けた苦情及びその対応状況等の第三者委員への報告並びにその意見の苦情解決責任者への報告  
ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を拒んだ場合を除く。

### (第三者委員)

第7条 苦情の中立公正で適切な解決を図り、受け付け及び対応状況等の監視及び助言を行うため、苦情解決第三者委員2名を置くものとし、児童の健全育成に理解のある地域の者の中から園長が任命する。

また、第三者委員は、自ら苦情を受け付けることもできる。

第8条 第三者委員の任期は、2年とする。但し再任は妨げない。

第9条 第三者委員は、次の職務を行う。

- ① 苦情受付担当者からの苦情内容報告の聴取
- ② 苦情申し出人が、児童以外の場合は、苦情内容報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ③ 入所児童及び保護者等からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申し出人への助言
- ⑤ 聖華園長への助言
- ⑥ 必要な場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言

⑦ 苦情解決責任者からの苦情の改善状況等報告の聴取

⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

第10条 第三者委員の報酬は無給とし、旅費については、職員の旅費規程に準じて支給する。

(苦情の分類)

第11条 苦情は、口頭による苦情、文書による苦情の二つに分類する。

(口頭による苦情)

第12条 口頭による苦情を、受け付けた職員は、直ちに苦情受付担当者を通じて苦情解決責任者に報告しなければならない。

第13条 苦情解決責任者は、苦情として対応すべきものと判断したときは、文書化及び対応を指示するものとする。

(文書による苦情及び投書箱等の備え付け)

第14条 文書による苦情については、通常は、園長あてと佐賀県あての2種類(様式第2号及び第3号)の様式の投書により受け付けるものとする。

また、様式は、児童が利用しやすいような場所に投函箱と一緒に児童が利用しやすい場所に備え付けておき、苦情受付担当者が、最低月一回は投函箱を確認し、苦情投書箱確認簿(様式第4号)に記録したうえで受け付けるものとする。

(信書の秘密と対応)

第15条 佐賀県あての投書については、信書の秘密を守るため、様式と一緒に封筒も併せて備え付けておくこととし、投書があった場合、苦情受付責任者は、内容を確認せずに県担当課に送付しなければならない。

また、投書に対する対応は、県からの指示を待って行うものとする。

(匿名アンケートの実施)

第16条 文書による苦情については、投書の他、年1回匿名によるアンケートを実施し、それまで受け付けた苦情以外に隠れた苦情がないかを確認するとともに、その苦情に対し適切な解決を図るものとする。

(児童及び保護者等への周知と掲示文書)

第17条 苦情解決の仕組みについては、入所児童及びその保護者等に周知するとともに、いつでも苦情を申し出られるよう、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の名前、連絡先を示した文書を掲示するものとする。

(上部機関への苦情の申し出)

第18条 この要綱で定める苦情解決体制で解決できない苦情は、佐賀県運営適正化委員会に苦情の申し出を行うことができる。

(解決結果の公表)

第19条 苦情の解決結果については、入所児童及び保護者等のプライバシーに配慮しながら、可能な限り公表するものとする。

附則

1 この要綱は、平成25年12月1日から施行する。

平成 30 年度 児童養護施設 聖華園

苦情・要望意見処理経過記録表

受付月	苦情・改善意見・要望の内容	対応		備考（結果・報告）
		（園の意見及び対応）	（第三者委員の意見）	
4月	なし			
5月	・Oさんより学校で同級生のT君より時々睨まれるのが嫌だと話が出る。教室の席が前後で、後ろを向かれた時に睨まれるとの事。	・ホームリーダーに伝え、ホームから学校へ連絡をいれてもらう。学校からの返答はT君は他の子と話をしているだけで、Oさんの勘違いであった。Oさんの気持ちは受け止めて、困った時には話をするように伝えている。		
6月	・保護者より宅配物が届いたという連絡がないと申し出があった。 ・園長宛てに女子棟より投書あり（男女交際について注意をして欲しい） ・小学生より「聖華園をやめたい」という内容の投書あり。	・園長より配達物が届いた際には連絡を入れるように全員に通達があり、保護者へも園長より説明される。 ・投書した児童から園長、FSWで話を聞き、対応行う。 ・園長・FSWで本人に事情を尋ねる。学校での件と家に戻りたいという気持ちからであった。学校については連絡をしている事、家については交流を多くしてもらう事を話す。	・了解しました ・園内での行動か今後の対策は？ ・投書以降面会回数は増えますか	・細かい対応については別紙で報告している ・保護者へ連絡を入れ、交流を増やしてもらうようお願いしてる
7月	なし			
8月	・保護者より入所児童の問題行動について、保護者へ報告が遅いと連絡がある。	・連絡が遅くなった事について保護者へ謝罪し、今後はすぐ連絡をすると伝える。		
9月	なし			
10月	・退園後の児童手当の受け取りが出来なかった。退園時に手続きは不要と話を聞いていたと保護者より連絡あり。	・どのような経緯で手続き不要と保護者へ伝わったのか確認し、関係機関とも協議を行い、支払いはできないと返答あり。園として補填という形	・長引かずに解決できたのは良かったと思います	

		で支払う。		
11月	・児童の薄着について配慮に欠けており、体調管理をして欲しいと連絡がある。	・ホームで協議を行い、今後の対策を園長、ホームリーダーより保護者へ伝える。		
12月	なし			
1月	なし			
2月	なし			
3月	なし			