

苦情申し立て窓口の設置

知多学園 美桜の杜では、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 美桜の杜
- 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 美桜の杜
- 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 美桜の杜 （前山ゆう愛も含む）

| 年度 | 受付 件数 | 内容 | 受付担当者 以外への報告 | 解決の 状況 |
|----|----------|------------------|-----------------|-----------|
| 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 |
| | 1 | 職員の対応についての意見 | 苦情解決担当者 | 解決済み |
| R4 | 1 | 職員の対応についての意見 | 苦情解決担当者 | 解決済み |
| R5 | 1 | 職員の対応についての意見 | 苦情解決担当者 | 解決済み |
| R6 | 1 | 児童の行動に関する意見 | 苦情解決担当者 | 解決済み |
| | | | | |
| | | | | |