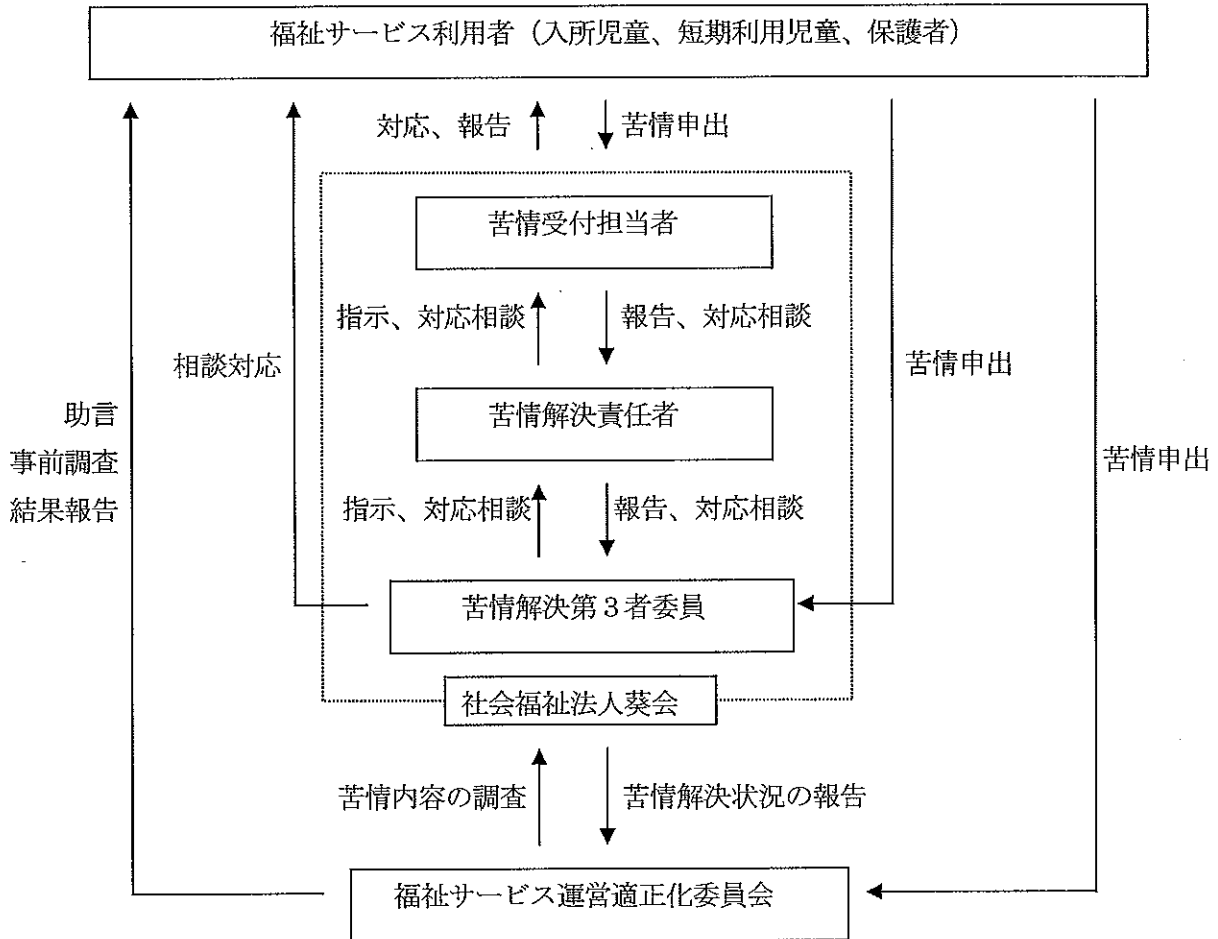


社会福祉法人葵会 苦情の受理対応の仕組み



社会福祉法人葵会 平成23・24年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成24年3月1日(木)～平成24年4月30日(月))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、養育環境向上(苦情解決)第三者委員会を平成24年5月9日(水)清明寮会議室にて開催し、第三者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成24年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成24年5月1日(火)～平成24年8月31日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
8月11日	保護者	児童の皮膚科通院を依頼した職員から、担当職員への連絡が不行き届きで対応が遅れた。	連絡不行き届きを謝罪し、課題を明確にして改善に取り組むことを約束する。

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、養育環境向上(苦情解決)第三者委員会を平成24年9月5日(水)清明寮会議室にて開催し、第三者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成24年度 苦情受付対応状況について
(苦情対応期間 平成24年9月1日(土)～平成24年11月30日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、養育環境向上(苦情解決)第三者委員会を平成24年12月12日(水)、清明寮会議室にて開催し、第三者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成24年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成24年12月1日(土)～平成25年2月28日(木))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成25年3月13日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成24年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成25年3月1日(金)～平成25年4月30日(火))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成25年5月8日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成25年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成25年5月1日(水)～平成25年8月31日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成25年9月4日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成25年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成25年9月1日(日)～平成25年11月30日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成25年12月11日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成25年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成25年12月1日(日)～平成26年2月28日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成26年3月14日(金)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成25～26年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 平成26年3月1日(土)～平成26年4月30日(水))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成26年5月8日(木)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の杉山委員・小杉委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成26年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 平成26年5月1日(木)~平成26年8月31日(日))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成26年9月24日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成26年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成26年9月1日(火)～平成27年2月28日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
平成26年 10月12日	保護者	子ども(幼稚園年少児)と面会の約束をしていたのに、子どもは職員とショッピングに出かけていた。予定管理には十分配慮してもらいたい。	今後は、予定の確認不足が起これないように改善に取り組むことを約束し、ご理解をいただく。

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成26年12月18日(木)と27年3月10日(火)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の小杉委員・杉山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成26～27年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成27年3月1日(日)～平成27年4月30日(木))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成27年5月7日(木)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の小杉委員・今村委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成27年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 平成27年5月1日(金)~平成27年8月31日(月))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成27年9月16日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の小杉委員・今村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成27年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成 27 年 9 月 1 日(火)~平成 28 年 2 月 29 日(月))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
平成 28 年 2 月 10 日	保護者	子どもの頬のけがの傷跡が 残らないように、形成外科を受 診して治療してもらいたい。	係り付けの皮膚科から紹介 状をいただき、浜松赤十字病 院皮膚科を受診。同病院の形 成外科受診は不要と診断され る。保護者に説明しご理解を いただく。

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成 27 年 12 月 18 日(金)と 28 年 3 月 12 日(土)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の小杉委員・今村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成27~28年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成28年3月1日(火)~平成28年4月30日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成28年5月10日(火)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の今村委員・内山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成28年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成28年5月1日(日)～平成28年12月31日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成28年9月21日(水)及び12月16日(金)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の今村委員・内山委員に報告いたしました。

報告事項

社会福祉法人葵会 平成28年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成 29 年 1 月 1 日(日)～平成 29 年 2 月 28 日(火))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成 29 年 3 月 14 日(火)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の今村委員・内山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成28・29年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 平成29年3月1日(水)～平成29年5月31日(水))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成29年6月12日(月)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の内山委員・岡本委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成29年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成29年6月1日(木)～平成29年11月30日(木))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成29年9月27日(水)及び12月20日(水)、清明寮会議室にて開催し、第3者委員の内山委員・岡本委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成29年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成29年12月1日(金)～平成30年2月28日(水))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成30年3月9日(金)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡村委員・内山委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成29・30年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成30年3月1日(木)～平成30年5月31日(木))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成30年6月15日(金)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成30年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成30年6月1日(金)～平成30年8月31日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
8月15日(水)	入所児の母親	視力の関係で眼科受診をお願いしていたのに、対応してくれない。	言葉の壁でコミュニケーション不足であったこと等を母に謝罪し、眼科受診を行うことを伝える。

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成30年9月26日(水)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・中村委員に報告いたしました。*未解決の苦情については経過を報告する。

社会福祉法人葵会 平成30年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成30年9月1日(土)～平成30年11月30日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成31年12月7日(金)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の岡本委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成30 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成30年12月1日(土)~平成31年2月28日(木))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を平成31年3月7日(木)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 平成30・平成31年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 平成31年3月1日(金)～令和元年5月31日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を令和元年7月2日(火)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和元年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 平成 31 年 3 月 1 日(金)～令和元年 5 月 31 日(金))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第 3 者委員会を令和元年 7 月 2 日(木)に開催し、第 3 者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和元年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和元年 6月1日(土)～令和元年 8月31日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
7月17日	入所児の母親	学校行事を伝える便りに時間の間違いがあったり、送付が遅れて参観会に出席できなかったことがある。改善をお願いしたい。	職員から母親への謝罪の場を設け、謝罪し今後の改善を約束する。

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を令和元年10月1日(火)に開催し、第3者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和元年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和元年 9月1日(日)～令和元年 11月30日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第3者委員会を令和元年12月3日(火)に開催し、第3者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和元年度 苦情受付受理対応状況について
(苦情受付期間 令和元年 12 月 1 日(日)~令和 2 年 2 月 29 日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、苦情解決第 3 者委員会を令和 2 年 3 月 6 日(金)に開催し、第 3 者委員の加藤委員・中村委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和元年度・2年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和2年3月1日(日)~令和2年6月30日(火))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会を令和2年7月27日(月)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 2年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和2年7月1日(水)~令和2年10月31日(土))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会を令和2年11月18日(水)に清明寮会議室にて開催し、第三者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員、中村和則委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 2年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和2年11月1日(日)~令和3年2月28日(日))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会を令和3年3月10日(水)に清明寮会議室にて開催し、第3者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員、中村和則委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和2年度・3年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和3年3月1日(月)～令和3年6月30日(水))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会を令和3年7月26日(月)に清明寮会議室にて開催し、第三者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員、中村和則委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和3年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和3年7月1日(木)~令和3年10月31日(日))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会を令和3年11月24日(水)に清明寮会議室にて開催し、第三者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員、中村和則委員に報告いたしました。

社会福祉法人葵会 令和3年度 苦情受付受理対応状況について

(苦情受付期間 令和3年11月1日(月)～令和4年2月28日(月))

1 児童養護施設 清明寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

2 児童養護施設 すみれ寮

苦情受付時期	申出人	内 容	回 答 (対 応)
苦情申出受理なし			

以上の期間の苦情受付受理及び対応状況について、第三者委員会の開催を令和4年3月7日(月)に予定しておりましたが、新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、第3者委員の中村俊洋委員、中村弥生委員、加藤雅嗣委員、中村和則委員への報告のみとさせていただきます。