

たかずやの里 苦情解決制度

利用者の苦情等に適切に対応するため、本施設では苦情処理組織「第三者委員」を設置し、迅速に苦情解決に努めております。

◎ 苦情解決責任者	施設長	山口 明雄
苦情受付担当者	統括主任	小木 曾 法
	心理士	黒子 惇
◎ 第三者委員	本会 監事	登内 孝
	本会 理事	布袋 喜代子
	中学校長	薄田 東

1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、意見箱により受付担当者が随時受け付けます。

2. 苦情解決のための方法

- ① 子ども達からの意見、要望は職員で検討し職員会で話し合い、解決の糸口を見つけます。
- ② 苦情解決責任者は苦情申出人と真摯に話し合い解決に努めます。
- ③ 職員での話し合いの結果結論が出なかった場合は、第三者委員に報告し、解決案を検討していきます。

3. 苦情報告

- ① 第三者委員に報告をします。
- ② たかずやの里に寄せられた苦情、要望とその対応の概要について、公開しています。

<平成 26 年度 苦情件数 2 件>

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

<苦情処理報告> ※第三者委員に事案を挙げる前に解決できました。

- ① (受付) 児童の担当職員を男性職員から女性職員へ変更してほしい(当該児童の保護者からの苦情)。

(処理) 児童の様子や特徴、担当職員との関係性から、担当の選び方は適切だと判断しました。判断した理由と、今後、担当の男性職員と他のユニット女性職員で対応の役割を分担する工夫を行って行くなどの方針を伝え、担当を変更しない旨の理解が得られました。

- ② (受付) 果物をあげたのに、渡した人以外の職員からお礼の言葉がなかった。児童の歯ブラシが来るたびに変わっているので、使いまわしているのではないか。(施設内家族交流の際)朝食が運ばれてくるのが遅かったし、頼んでいないのに昼食が運ばれてきた。施設内家族交流を行った部屋が汚かった。(施設内家族交流の際)ノックをした後、返事をする前に開ける人がいる。(保護者からの苦情)

(処理) リスクマネジメント委員会で以下のような話し合いをしました。

- ・歯ブラシに関しては、当該児童に噛み癖があるため頻繁に取り換えているものであり、決して使い回している訳ではない。
- ・お礼、食事、ノックの3点については、改めるべきところであるので、情報の共有を徹底すること、マナーについて再度確認することを、職員会で周知徹底する。
- ・交流を行う部屋に関しては、特定の職員が定期的に掃除をすることとする。

以上の内容を、児童相談所にも間に入ってもらい説明して頂き、理解を得ました。