

たかずやの里 苦情解決制度

入所している子どもたちからの苦情等に適切に対応するため、当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。

令和 6 年度

◎ 苦情解決責任者 施設長 菅 雄峰
苦情受付担当者 心理士 黒子 惇

◎ 第三者委員 当法人理事 北原 和俊
当法人理事 小澤 節子
当法人理事 宮下 直彦

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 子どもたちからの意見、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、解決策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 苦情、意見、要望とその対応の概要について、公開しています。

＜令和 6 年度 苦情等件数 11 件＞

苦情、意見、要望等の内容	件数	うち第三者委員が関わった件数
①職員の接遇に関するもの	3 件	1 件
②サービスの質・量に関するもの	1 件	0 件
③被害・損害に関するもの	0 件	0 件
④利用者間のトラブルに関するもの	5 件	0 件
⑤その他に関するもの	2 件	0 件
合計	11 件	1 件

＜処理結果＞

第三者委員の関与も含め、苦情解決責任者及び苦情受付担当者が対応しました。