

# 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7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7年度 苦情等件数 12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	4件	0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	7件	0件
⑤その他に関するもの	0件	0件
合計	12件	0件

<処理結果>

苦情解決責任者及び苦情受付担当者が対応しました。