

# 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25年度 苦情件数 6件>

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	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) テレビが写らないチャンネルがある。  
(処理) テレビの修繕を行いました。
- ② (受付) 自転車に不具合が生じている。  
(処理) すぐに対応し直しました。
- ③ (受付) 子ども用のパソコンを皆がいつも出来るように宿直室に置いてほしい。  
(処理) 生活を考える委員会で検討した結果、子ども達のみ使用させるのはネット犯罪などインターネットの脅威から、子ども達を守ることが難しいと判断しました。このことについて、子ども達に伝え理解を得ました。
- ④ (受付) 食堂の座席を、仲のいい人同士食べられるよう考え直してほしい。  
(処理) 入所児童があつたので、新しい座席を給食委員会で検討しました。その原案に対する子ども達からの苦情でした。その事を子ども達に伝え、みんなで楽しく食事が出来るよう話し合いをし、子ども達の理解を得ました。
- ⑤ (受付) A女兒が、同じ施設のB男児から暴言を言われた。対応してほしい。  
(処理) B男児、C男児と担当者同士の話し合いを持ち、A女兒の誤解があつたことを確認し合いました。また、担当指導員より、人の嫌がる事はしないよう(勘違いされることも含めて) B男児、C男児に指導し、勘違いさせた事についてA女兒に謝罪しました。
- ⑥ (受付) 職員の対応の遅さ(子ども達からの要望など)について何とかして欲しい。  
(処理) すぐに対応できる内容の苦情には迅速に対応しました。また、職員会で「情報の共有」を図りました。職員自身が改める所は改め、行動で示していく事を確認し合いました。