

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。

平成 27 年度			
◎ 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	小坂	幸夫
	本会評議員	酒井	和子
	本会評議員	橋爪	えりか

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 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 27 年度 苦情件数 2 件>

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

<苦情処理報告>

- ① (受付) 柔道の自主練習のため畳を設置して欲しい。自室の鍵を個人で管理したい。(同一児童より 2 件の要望)

(処理) 要望内容の検討後に本児との話し合いの場を設け、本児の理解を得ました。

- ② (受付) 児童の体調面でのご心配やご指摘。(当該児童の保護者より)

(処理) 入所後間もない児童であったため、保護者の方のご心配やお気持ちを受容しつつ、看護師の指導のもと治療し、体調は回復致しました。