

## 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 28 年度		
◎ 苦情解決責任者	施設長	菅 雄峰
苦情受付担当者	統括主任 心理士	小木 曾 法 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、意見、要望とその対応の概要について、公開しています。

<平成 28 年度 苦情件数 8 件>

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

<苦情処理報告>

(受付)

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
職員の接遇に関するもの	2 件	0 件
サービスの質・量に関するもの	3 件	0 件
利用者間のトラブルに関するもの	3 件	0 件

(処理)

全ての苦情、意見、要望について、苦情受付担当職員が対応し、申出人の理解を得ました。