

# 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。

令和2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	本会理事	小牧	崇
	本会理事	飯島	安子
	本会理事	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。

<令和2年度 苦情件数3件>

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

<苦情内容における内訳>

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	0件	0件
利用者間のトラブルに関するもの	1件	0件
その他	0件	0件

<処理結果>

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たため、第三者委員が関与するに至りませんでした。