

●平成26年度苦情受付件数

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

施設名	苦情・要望・相談など申立者						申立内容			
	入所児童	サービス利用者	入所児・利用者家族	地域住民	その他	計	支援等に関して	職員に関して	その他	計
児童養護施設 高津学園	5		2			7	4	2	1	7
児童養護施設 信太学園	3		1		1	5	3	1	1	5
障害者支援施設 知恩寮		3	5			8	1	7		8
障害児入所施設 法然寮			3			3	2	1		3
計	8	3	11	0	1	23	10	11	2	23

※各件、申立者と苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情内容に応じてケースワーカーなどの話し合いにより、施設内にて解決に至る

●平成26年度苦情解決検討会報告

(開催日時) 平成27年3月10日 18:00～20:00

(開催場所) 社会福祉法人高津学園 新館 相談室

(参加者) 苦情解決第三者委員 石井 勲
 農野 寛治
 苦情解決責任者 田尻 達朗 (児童養護施設高津学園 施設長)
 御厨 知行 (児童養護施設信太学園 施設長)
 重永 宏 (障害者支援施設知恩寮 管理者)
 鶴木 順子 (障害児入所施設法然寮 施設長)
 その他 松本 幹生 (社会福祉法人高津学園 総務部長)
 稲垣 佳伸 (児童養護施設高津学園 副施設長)

(討議内容)

各苦情解決責任者より、平成26年度の苦情などの件数、内容、解決に至る経緯の報告があった。

報告を受けた第三者委員より、保護者との対面時にはよりはっきりと理解できる連絡方法などの工夫が必要ではないかとの指摘があった。