

●平成29年度苦情受付件数

(平成29年4月1日～平成30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	4		1	1		6	3	2	1	6
児童養護学園 信太学園			4			4	4			4
障害児入所施設 法然寮		1	3			4	1	3		4
障害者支援施設 知恩寮	1		3			4	2	1	1	4
計	5	1	11	1	0	18	10	6	2	18

※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を含めた話し合いにより、施設内にて解決に至る

●平成29年度苦情解決検討会報告

(開催日時) 平成30年3月8日 18:00～20:00

(開催場所) 宗心寺・書院

(参加者) 苦情解決第三者委員 農野 寛治
石井 勲
苦情解決責任者 田尻 達朗 (児童養護施設高津学園 施設長)
野原 茂幸 (児童養護施設高津学園 統括主任)
稲垣 佳伸 (障害児入所施設法然寮 施設長)
田尻 佳子 (障害者支援施設知恩寮 管理者)
重永 宏 (児童養護施設信太学園 施設長)
寺岡 太三 (社会福祉法人高津学園 事務長)

(討議内容)

各施設苦情解決責任者より、苦情に関する受付状況・内容・解決に至る経緯の説明・報告があった。

第三者委員より、指導員が設備や物品のメンテナンスに関しての力を身に付け、児童にその姿を見せるようにすることの必要性、また必要に応じては行政機関との連絡を密にし、保護者対応することが必要等の指摘があった。