

●令和3年度苦情受付件数

(令和3年4月1日～令和4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	利用者・家族 入所児	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			1	1		2			2	2
児童養護施設 報恩寮			2			2			2	2
児童養護施設 信太学園			4	1		5			5	5
障害児入所施設 法然寮			2			2	2			2
障害者支援施設 知恩寮		2	1	1		4	2	1	1	4
計	0	2	10	3	0	15	4	1	10	15

※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

●令和3年度苦情解決検討会報告

(開催日時) 令和4年3月4日

(開催場所) 交流ホール (高津学園)

(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)
松本 幹生 (児童養護施設報恩寮 施設長)
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)
野原 茂幸 (児童養護施設信太学園 施設長)

その他施設職員 寺岡 太三 (社会福祉法人高津学園 事務長)
高橋 準 (児童養護施設高津学園 統括主任)

(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、外部への初期対応を誤ると法人の印象を悪くしてしまうことに繋がる危険性や、人的なミスを防ぐチェックの仕方、管理体制の重要性などについての助言などがありました。