平成３０年度　サービス点検調整委員会開催　内容について

児童・利用者から苦情、相談を受けて、適切な解決方法を導いてくことと、虐待防止対策を講じるとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者の満足度を高めていくことを目指しています。

開 催 日　：　毎月第四木曜日　16:00～17:30
点検委員　：　3 名

30 年度は、家族への対応についての苦情がありました。処遇会議等で接遇の研修を行っています。
相談内容と致しましては、児童施設からは、職員に対しての想いや友人関係について、部活動、学校の様子などさまざまな気持ちを聞いてもらい、そこで助言を頂いて落ち着ける児童も多いです。中には、毎回点検委員との面談を待っている児童もいます。

成人施設からは、食事の味付けについて等日々の生活様子、将来への希望、頑張っている事などを話し受け止めてもらうことで気持ちの安定に繋がっています。また、職員もその話題から本人との信頼関係を築き生活の手助けに繋がっています。

平成 30 年度　面談を希望した利用者数は　延べ　25　名でした。

「苦情・ご相談について」
利用者様・ご家族様からの苦情・ご相談につきましては、相談窓口を設置し、何時でも伺える体制をとらせて頂いております。ご遠慮なくご相談下さい。

成人施設相談窓口担当者　前田博人　澤田礼子
児童施設相談窓口担当者　石坂洋和　前田博人
苦情解決責任者　須田匡人

平成 31 年 4 月
障がい者支援施設　東山学園
福祉型障害児入所施設　東山学園
施 設 長　　須　田　匡　人