

平成30年度 苦情解決窓口設置事業

本会が実施している福祉サービスに対する利用者の苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図る観点から苦情解決窓口を設置し、次の体制で対応を図った。

(1) 組織体制

苦情解決責任者	渡邊 知明
苦情受付担当者	前田宏介、松田正子
第三者委員	須田滋郎、大嶋優子

(第三者委員任期：平成29年4月26日から平成31年4月25日)

(2) 苦情・要望解決の状況

施設名	内 容										計	
	ケア関係		嗜好・選択等		財産管理等		制度・施策等		その他			
	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望
福祉会館	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
いずみの郷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
わかあゆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1

(3) 福祉サービスに関する苦情解決取扱状況について

No.	区 分	内 容
1	日付	5月15日
	内容	浴室内での他人からの注意に対する苦情（匿名）
	対応	苦情の要因を検証した結果、入浴マナーに関する利用者間の意識差も一因と考えられるため、利用者相互がマナーを理解し気持ちよく利用いただくため、浴室内において留意いただく事項の掲示の見直しを行った。
2	日付	5月15日
	内容	仲良会不参加時の浴室利用券の発行に対する要望
	対応	本要望に関わる仲良会の事業趣旨と要望への対応について、要望者及び仲介者である民生委員双方に対し文書にて回答を行い、理解を求めた。

【事業進捗】

当期中の苦情、要望は合計2件であった。今回発生した苦情、要望は運営側の情報提供不足によることも一因としてあるため、福祉サービスに関するきめ細やかな情報発信に努めた。