

令和4年度 苦情解決窓口設置事業報告

福祉サービスに対する利用者からの苦情や意見・要望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	秋山 勉
苦情受付担当者	尾崎弘人、勝又和佳子
第三者委員	大嶋優子、渡邊知明

(第三者委員任期：令和3年4月26日から令和5年4月25日まで)

(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	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
いずみの郷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

(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	11月24日(木) 11時15分頃
	内 容	マイクロバス運転手の態度に対する苦情(匿名)
	場 所	池田区地先
	対 応	運転手に苦情のもととなった事実があったことを確認した上で態度を改めるよう忠告し、運転手も理解を示した。

【事業の成果、課題】

当期の苦情、要望件数は1件であった。今期発生した苦情は施設外の勤務中のことであるため運営者側でも把握しにくい事案であるが、社会福祉協議会の職員としての意識向上を図り、適正な福祉サービスの提供ときめ細かな意見、苦情、要望への対応に努めていきたい。