

# たかずやの里 苦情解決制度

利用者の苦情等に適切に対応するため、本施設では苦情処理組織「第三者委員」を設置し、迅速に苦情解決に努めております。

平成 29 年度		
◎ 苦情解決責任者	施設長	菅 雄峰
苦情受付担当者	統括主任	小木 曾 法
	心理士	黒子 惇
◎ 第三者委員	本会 監事	小坂 幸夫
	本会 理事	矢澤 典子
	本会 理事	宮下 直彦

## 1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、意見箱により受付担当者が随時受け付けます。

## 2. 苦情解決のための方法

- ① 苦情申出人からの意見、要望は苦情受付担当職員を中心に検討し、職員会等で話し合いの場を設けるなどして、解決の糸口を見つけます。
- ② 施設全体の問題として捉える姿勢のもと、苦情解決責任者及び苦情受付担当職員を中心に、多くの職員の協力を得ながら苦情申出人と真摯に話し合い解決に努めます。
- ③ 職員と苦情申出人との話し合いでも解決に至らない場合は、第三者委員も含めて解決策を検討していきます。  
※ 苦情を受け付ける段階で、苦情申出人が第三者委員への相談を希望した場合は、第三者委員が対応します。

## 3. 苦情報告

- ① 第三者委員に報告をします。
- ② たかずやの里に寄せられた苦情、意見、要望とその対応の概要について、公開しています。

<平成 29 年度 苦情件数 4 件>

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2

<苦情処理報告>

(受付)

苦情、意見、要望等の内容	件数	うち第三者委員が関わった件数
職員の接遇に関するもの	0 件	0 件
サービスの質・量に関するもの	0 件	0 件
利用者間のトラブルに関するもの	1 件	0 件
その他	3 件	0 件

(処理)

全ての苦情、意見、要望について、苦情受付担当職員が対応し、申出人の理解を得ました。