土佐平成福祉会　令和７年度　苦情及び要望等の報告

１．苦情・要望等集計期間　　令和７年４月１日～令和８年３月31日
２．苦情・要望等処理件数　　苦情　９件　　要望等　14件　　合計　23件

	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
視覚障害者養護老人ホーム 土佐くすのき荘	窓口	0件	0件	0件
	クレーム対応委員会	0件	4件	4件
	利用者懇談会	0件	0件	0件
	その他	0件	4件	4件
	合計	0件	8件	8件
聴覚障害者養護老人ホーム 静幸苑	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	0件	0件	0件
	クレーム対応委員会	2件	2件	4件
	利用者懇談会	0件	0件	0件
	その他	6件	4件	10件
	合計	8件	6件	14件
短期入所生活介護 土佐くすのき	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	1件	0件	1件
	第三者委員会	0件	0件	0件
	利用者懇談会	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	0件
	合計	1件	0件	1件
デイサービスセンター 能津喜楽園	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	0件	0件	0件
	第三者委員会	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	0件
	合計	0件	0件	0件
居宅介護支援センター 能津	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	0件
	合計	0件	0件	0件
ヘルパーステーション 能津	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	0件
	合計	0件	0件	0件
訪看スマイルスタジオ	苦情等受付先	苦　情　件　数	意見･要望件数	合　計　件　数
	窓口	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	0件
	合計	0件	0件	0件
総　合　計		9件	14件	23件

苦情解決体制

１．苦情解決責任者：施設長（管理者）を苦情解決責任者とします。
２．苦情受付担当者：各事業所の相談員等を苦情受付担当者とします。
３．第三者委員会：第三者委員会の方々が２ヶ月に１回訪問し居宅を回って話を聞いてまわります。直接電話をする事もできます。