

土佐平成福祉会 平成 30 年度 苦情及び要望等の報告

1. 苦情・要望等集計期間 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
 2. 苦情・要望等処理件数 苦情 12 件 要望等 7 件 合計 19 件

視覚障害者養護老人ホーム	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	6 件	3 件	9 件
	利用者懇談会	0 件	2 件	2 件
	その他	0 件	1 件	1 件
	合計	6 件	6 件	12 件
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
	第三者委員会	4 件	0 件	4 件
	利用者懇談会	1 件	1 件	2 件
	その他	0 件	0 件	0 件
	合計	5 件	1 件	6 件
短期入所生活介護	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	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	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	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		12 件	7 件	19 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。