

土佐平成福祉会 令和元年度 苦情及び要望等の報告

1. 苦情・要望等集計期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日
 2. 苦情・要望等処理件数 苦情 7件 要望等 6件 合計 13件

視覚障害者養護老人ホーム 土佐くすのき荘	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	1件	1件	2件
	利用者懇談会	0件	0件	0件
	その他	1件	0件	1件
	合計	3件	1件	4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
	第三者委員会	4件	4件	8件
	利用者懇談会	0件	1件	1件
	その他	0件	0件	0件
	合計	4件	5件	9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	0件	0件	0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	0件	0件	0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		7件	6件	13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。