

## 苦情解決の仕組み

社会福祉法人相燦会 ケアハウスたきび塾（以下「当法人」）では、従来より利用者及び家族の皆様の苦情に適宜お応えしてまいります。

## □ 苦情解決の方法

### 1. 苦情の受付

苦情は、面接、電話、ファックス、書面、メールにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

### 2. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### 3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- 1) 第三者委員による苦情内容の確認
- 2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- 3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- 4) 苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる

第三者委員が直接苦情を受け付け、苦情申出人が苦情解決責任者との直接の話し合いを希望しない場合、第三者委員が間に立って、解決に向けた調整を行います。

解決困難な苦情の解決は、静岡県運営適正委員会に委ねます。

苦情受付担当者：鈴木敬吾

苦情解決責任者：古川新太郎

第三者委員：名波公彦

第三者委員：倉田誠

## 令和5年度 苦情報告及び解決結果について

○令和5年10月1日～12月31日の間、苦情はありませんでした。

令和 6 年 1 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

○令和5年7月1日～9月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 5 年 10 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

○令和5年4月1日～6月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 5 年 7 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

## 令和4年度 苦情報告及び解決結果について

○令和5年1月1日～3月31日の間、苦情はありませんでした。

令和 5 年 4 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

○令和4年10月1日～12月31日の間、苦情はありませんでした。

令和 5 年 1 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

○令和4年7月1日～9月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 4 年 10 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

○令和4年4月1日～6月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 4 年 7 月 1 日

ケアハウスたきび塾 施設長

令和3年度 苦情報告及び解決結果について

- 令和4年1月1日～3月31日の間、苦情はありませんでした。

令和 4 年 4 月 1 日  
ケアハウスたきび塾 施設長

- 令和3年10月1日～12月31日の間、苦情はありませんでした。

令和 4 年 1 月 1 日  
ケアハウスたきび塾 施設長

- 令和3年8月1日～9月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 3 年 10 月 1 日  
ケアハウスたきび塾 施設長

- 令和3年4月1日～6月30日の間、苦情はありませんでした。

令和 3 年 7 月 1 日  
ケアハウスたきび塾 施設長