

苦・情・解・決・委・員・会

苦情解決委員会は、「ご利用者様・ご家族様の幸福」を目指すことを目的として皆様からお寄せいただきました「要求・主張（苦情）はラブレター」をモットーに、法人サービスの質の改善に取り組んでおります。

今年度は、

- ① 苦情・要望等が言い出しやすい環境づくり
- ② ①によるサービスの改善
- ③ 再発防止 担当者が確認を怠る等からの再発苦情を発生させない体制を確立します。

を取り組みの重点項目と位置付けさせていただきました。これにより、「申し出」をいただいた方のお一人おひとりの気持ち、経緯や理由等に十分配慮した検証を継続して行っていく取り組みとしていきます。また、実際にサービスを担当する事業所、委員会と共に皆様の意向に沿ったサービス改善により法人サービスの質の改善に結び付けていきます。

今後も皆様の信頼にお応えできますよう、ご要望を真摯に受け止め、「信頼される法人」の確立に向けて取り組んでまいります。

当法人に対するご意見、ご要望がございましたら、遠慮なく、「苦情受付担当者若しくは職員」にお申出下さい。

苦情受付担当者

介護老人福祉施設よねやまの里	生活相談員	原田 浩成
短期入所生活介護事業所	生活相談員	西山 典孝
通所介護事業所第1デイサービスセンター	生活相談員	長谷川 静香
通所介護事業所第2デイサービスセンター	生活相談員	岡村 美恵子
居宅介護支援事業所	主任介護支援専門員	小酒井 みち代
訪問介護事業所	管理者	長井 登代子
柿崎地域包括支援センター	介護支援専門員	五十嵐 勝美
ふれあいランチサービス事業	管理栄養士	湯本 まゆみ



皆様からのご意見、ご要望をお待ちしております。