

## (12) 苦情処理

### (1) 苦情解決責任者

村上 忠夫 (理事長兼施設長)

村上 光栄 (施設長)

### (2) 苦情受付担当者

大和田 典克 (副施設長)

浅野 由吏 (サービス管理責任者)

### (3) 第三者委員

飛田 静子 (愛信会 評議員)

倉林 和良 (愛信会 監事)

## ○平成30年度 苦情受付状況 (1件)

苦情の種類	主な内容	対応
苦情(近隣の方より)	・畑より庭先にヨド虫が入ってくるので、駆除してほしいとの連絡があった。	・すぐに、連絡のあった畑の消毒を行い、対応した。今後も、ヨド虫の発生が予想されるので、早めの対応をしていく。

- ・苦情担当者が、その都度苦情を寄せられた方と、謝罪・話し合いを持ちながら苦情解決に努めた。
- ・要望などには、なるべく希望にそえるよう努めた。
- ・家族からの相談には、話し合いや検討し丁寧に対応した。