

(9) 苦情処理

(1) 苦情解決責任者

村上 忠夫 (統括施設長)

村上 光栄 (施設長)

大和田典克 (施設長)

(2) 苦情受付担当者

浅野 由吏 (サービス管理責任者)

本多 佑壮 (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)

○令和5年度 苦情受付状況 (3件)

苦情の種類	主な内容	対応
苦情(近隣の方より)	・6月 幸の実園で管理している畑の土が大雨により道路に流れ込んでしまっているため、車が通行できず困っているため対応してほしい。	・すぐに畑から流れ込んでしまった土を撤去し対応した。
苦情(近隣の方より)	・7月 幸の実園で管理している畑の草刈り作業中に近隣住宅の方より、住宅のフェンスが破損しているため対応してほしい。	・すぐに謝罪し、修理する。
苦情(近隣の方より)	・7月 第二幸の実園が管理している水田の畦畔に雑草があり、隣の水田まで種が飛んできそうなので対応してほしい。	・すぐに畦畔の雑草を刈り払い機で除草している。

- ・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、なるべく添えるよう努めた。
- ・家族からの相談には、話し合いや検討を重ね、丁寧に対応した。