

## 平成 30 年度やおき福祉会苦情解決委員会活動について

### 1. 活動方針

投書及び電話等による直接苦情への対応への適切な対応を行うと共に、苦情の芽となる口頭相談を定期的に共有する仕組みを作り、各事業所間での対応の質の向上を図る。

### 2. 活動内容

① 2 か月に一回を目安に定期懇談会を開催し、投書以外の利用者からの要望や悩みの共有とその対応について協議する場を設ける。

② 年度末に利用者満足度調査を行い、統計結果の分析を行う。

### 3. 活動実績

#### 《定期担当者会議》

第 1 回苦情担当者会議 平成 30 年 4 月 17 日

第 2 回苦情担当者会議 平成 30 年 6 月 19 日

第 3 回苦情担当者会議 平成 30 年 8 月 21 日

第 4 回苦情担当者会議 平成 30 年 10 月 16 日

第 5 回苦情担当者会議 平成 30 年 12 月 16 日

第 6 回苦情担当者会議 平成 31 年 2 月 19 日

#### 《利用者満足度調査》

平成 31 年 3 月実施