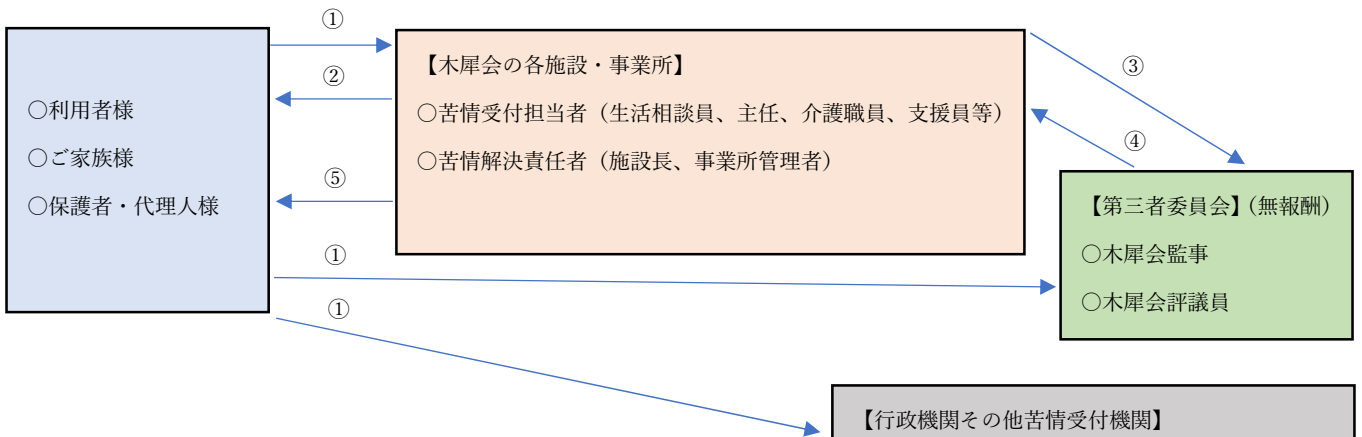


## 苦情やご意見への取組み

社会福祉法人 木犀会では、利用者様等からの苦情やご意見などに真摯に対応し、更なるサービス向上につなげていくため、いただいた苦情やご意見に対して以下の取組みを行っています。

### <苦情やご意見への対応の流れ>



- ① 受付…基本的に各施設・事業所の職員（苦情受付担当者）が随時苦情やご意見を承ります。木犀会の第三者委員会や行政機関等へ直接お申出いただくことも可能です。職員が受付した苦情等は苦情解決責任者に報告されます。
- ② 内容の確認…施設長、事業所管理者（苦情解決責任者）が、解決に向けお申出内容を確認させていただきます。苦情解決責任者が責任をもって解決に努めます。
- ③ 報告・相談…いただいた苦情等について第三者委員会に報告し、必要に応じ解決策等について相談します。ご要望があれば同席いただくことも可能です。
- ④ 助言…必要に応じ、第三者委員会の委員から助言を受けます。
- ⑤ 解決策や改善策などのご提案…法人内部で協議を行ったうえで、解決策や改善策等をご提案させていただきます。ご了解いただいた解決策や改善策等について、速やかな実行・実施に努めます。

### <苦情等への取組実績>

(件)	令和元年度	令和2年度	令和3年度
苦情受付件数	0	2	2
苦情解決件数	0	2	2