

# ケアプラザのサービスに ご不満な点はありませんか

地域ケアプラザでのサービスにご不満があるときは、スタッフ、第三者委員にお気軽にご相談ください。第三者委員が権利利益の擁護者として公正・中立な眼で迅速に苦情解決にあたります。苦情はプラザにとって重要なアドバイスです。より良いサービス提供のためにご協力をお願いします。

## 1. どのような内容ですか？

利用者の皆さんからの苦情や困ったことなどを公正・中立な立場で相談を受け、プラザに問題点を改善するように申し入れ、改善を提言します。また、皆さんがプラザスタッフに申し出た苦情や不満も第三者委員に報告がされて改善への提言をプラザにします。

また、第三者委員は皆さんからの苦情や対応がしっかりとされているかなどを確認します。

## 2. 苦情はどのようにするのですか？

直接スタッフに言っていただく、また1ヶ月に1回程度、第三者委員が来訪して相談窓口を設けます。必要によって第三者委員への連絡も出来ます。

第三者委員に知られたくない、またはスタッフに知られたくない場合は配慮させていただきます。

## 3. 苦情を出してもそのままになってしまうのでは？

苦情を言ったことでケアプラザからいやがらせをされるのでは？

苦情に対しては改善の申し入れ、改善がなされたかを一定期間後にしっかり確認します。

また、苦情を言った方に不利益なことは絶対ありません。責任をもって対応していきます。

**苦情責任者**

**所長 徳田 徹雄**

**苦情受付責任者**

**里村 英司 ・ 福永 健**