

# 千松園・浦戸園 苦情解決委員会 実施状況

## 1. 委員会の概要

当委員会は、別に定める委員会規約に基づき、入居者の健康で安心、快適な生活実現のため、第三者の方を含め12名で構成し、毎月第1火曜日に定例で開催しています。尚、第三者の方は、9：50～11：00まで入居者に面談され、生活状態、悩み、意見等の拝聴に努めていただき11：00～12：00までは、苦情内容その他施設のサービス運営状況について施設役職員との合同会議を行っています。

※ 平成29年度 第三者委員(2名)

弘田 明美(三里地区社協副会長) 多田 瞳代(十津地区民生委員 副会長)

## 2. 実施内容 (苦情・意見の他、先月の反省と今月の行事予定や入居者状況を報告し意見交換)

実施日	出席者数 (第三者)	苦情・意見の概要、合同会議のポイント	備考(苦情対応等)
平成29 4. 4	9名 (2名)	・千松園浦戸園共に数名から身体上や食事など生活上の苦情や希望の申出。	・受診状況や処遇内容、生活ぶりを報告→協議には至らず
5. 2	8名 (2名)	・千松園浦戸園共に数名から食事を中心とした生活上の苦情や希望の申出。	・個別に確認し、可能な範囲で対応した
6. 7	7名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
7. 4	8名 (2名)	・千松園浦戸園共に入居者数名から生活上の不安や希望の申し出	・個別に確認し、可能な範囲で対応した
8. 8	8名 (2名)	・浦戸園入居者より生活上の不安や悩みの申し出	・個別に確認し、可能な範囲で対応した
9. 5	8名 (1名)	・委員より千松園入居者ご本人の言動による孤立を危惧	・生活ぶりや処遇内容、経緯を委員に報告
10. 3	8名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
11. 7	7名 (2名)	・予定行事の変更(カラオケ→野球観戦)に対する苦情 ・千松園入居者より給食に対する嗜好品の要望 (ご意見箱への投書)	・多数決で変更に至った経緯を踏まえ詫び、今後は基本予定通り実施を決定 ・可能な範囲で対応した
12. 5	7名 (2名)	・千松園入居者よりトイレへの消毒液設置の要望があった	・異食の危険性を説明した上で消毒ジェルを個人的に渡した
平成30 1. 9	6名 (2名)	・千松園入居者より給食に対する嗜好品の要望 (ご意見箱への投書)	・可能な範囲で対応した
2		・施設でインフルエンザが蔓延し委員会は休止。	
3. 6	5名 (2名)	・千松園入居者よりドアへ把手の取りつけ、時計の時刻合わせ、加湿器の設置、以上ハード環境に対する要望があった(ご意見箱への投書)。	・改善した