

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9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30年度 第三者委員（2名）

弘田 明美（三里地区社協副会長） 多田 睦代（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30 4. 3	9名 (2名)	・体調不良や出向いたデイサービスで職員の言葉に不快な思い、詰所に職員不在時の対応（ご意見箱への投書）の申出。	・個別に確認し、受診、改善申し入れ、不在時の表記と連絡方法の掲示を対応した
5. 8	9名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
6. 5	9名 (2名)	・入居者間でのトラブルの申出	・個別に確認し、職員介入でご家族の協力も得ながら対応した
7. 3	9名 (2名)	・入居者ご逝去による予定行事（カラオケ）の自粛休止に対する苦情の申し出（ご意見箱への投書）	・個別に説明、また今後掲示物で通知する事で理解を得る
8. 7	8名 (2名)	・一泊旅行の希望、入居者間でのトラブルの申出	・ADL低下等の為現在休止中を説明・理解を得る、事実確認出来ず保留（その後申出なし）
9. 11	6名 (2名)	・給食に対する嗜好品の要望（委員が面談で苦情も挙がらず自主的に問合せ）、自販機へ設置品目の希望（ご意見箱への投書）	・可能な範囲で対応した
10. 2	9名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
11. 6	8名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
12. 4	8名 (2名)	・体調不良や個人的な備品購入希望の申出	・施設側の承知済案件で、委員に 対応状況を報告し理解を得る
平成31 1. 15	7名 (1名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
2. 5	8名 (1名)	・体調不良や入居者間でのトラブルの申出	・施設側の承知済案件で、委員に 対応状況を報告し理解を得る
3. 5	9名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし