

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、13:30～14:30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14:30～15:30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。

※ 令和元年度 第三者委員 (2名)

・多田 睦代 (十津地区民生委員 副会長) ・山中 亀亥 (十津地区民生委員)

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)
令和2 4. 7	9名 (2名)	・生活上の苦情申出 (①退居の希望、②コロナ対策での外出自粛に対するストレス、③コロナ疑いされた、④荷物が無くなった・焼かれた)	① 進めている事を再度説明した ② 説明理解協力をお願いした ③ 感染症対策(Ⅱ)である事を再度説明した ④ (入居当時からの妄想だが) その都度説明をした
5. 12	8名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・入居者の生活状況を報告
6. 2	9名 (2名)	・痛みなど体調不良の申し出	・施設側も承知している事柄のため委員に経緯と現状を報告した
7. 7	9名 (2名)	・生活上の苦情申出 (①身の上相談、②盗られた、③金銭の自由な使用希望) ・給食に対する嗜好品の要望	・施設側も承知している事柄のため委員に経緯と現状を報告する ・可能な範囲で対応した
8. 4	9名 (2名)	・お茶の不足、設置増設 ・給食に対する不満	・現状を検証し増設した ・特別食である事を委員に報告
9. 1	9名 (2名)	・イオンに行けない ・生活上の苦情申出 (①荷物が無い、②鍵の紛失、③睡眠不足)	・理解協力をお願いした(近隣には出向いている) ・個別に対応を取った
10. 6	9名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
11. 10	8名 (2名)	・個人で苗を買いたい	・施設として実施する事にした
12. 1	8名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし
令和2 1		・高知県コロナ特別警戒のため中止	
2. 2	8名 (2名)	・入居者間での生活上のトラブル ・食堂の席替えの希望	・職員が介入し改善した ・申出に至る経緯を委員に説明し経過観察とした
3. 8	8名 (2名)	・さしたる苦情・意見なし	・特になし