

## 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・意見の他、先月からの経過報告や今月の行事予定・入居者状況など施設のサービス運営状況について報告し、施設役職員との合同会議を行っています。

※ 令和3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. 苦情件数および申出者

内容	申出人	入居者	ご家族	代理人	その他 住民等	合計
職員の対応						
サービスの内容 (氷の提供方法)		1				1
説明、情報提供						
施設の設備、環境 (フローリングの汚れ)		1				1
被害、損害 (入居前の事柄)		1				1
権利侵害 (入居前の事柄、退居希望×2)		3				3
入居者間トラブル (同室者)		1				1
食事・嗜好食品		5				5
食事以外の希望・願望						
その他						
合計		12				12
その他の内容:  令和3年9月、令和4年2、3月はコロナ対策により、中止						

### 3. 解決状況

その場で説明・回答して解決(初回の対応で解決)	7
苦情解決責任者等と申出人との話し合い	
第三者委員の同席のもとで話し合いによる解決	
継続中	
その他の方法で解決	5
合計	12
その他の方法の内容:  給食で嗜好食品を可能な範囲で提供した	