

## 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、前月からの経過報告や当月の行事予定・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4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<br>住民等 | 合計 |
|---|------------------|-----|-----|-----|------------|----|
| 職員の対応   | (送迎時対応)          | 1   |     |     |            | 1  |
| サービスの内容   |                  | 2   |     |     |            | 2  |
| 説明、情報提供   |                  |     |     |     |            |    |
| 施設の設備、環境  |                  | 3   |     |     |            | 3  |
| 被害、損害   |                  |     |     |     |            |    |
| 権利侵害  |                  |     |     |     |            |    |
| 入居者間トラブル  | (同室者)            | 1   |     |     |            | 1  |
| 食事・嗜好食品   |                  | 1   |     |     |            | 1  |
| 食事以外の希望・願望  |                  | 5   |     |     |            | 5  |
| その他   | (入居者の私的事情による要望等) | 9   |     |     |            | 9  |
| 合計  |                  | 22  |     |     |            | 22 |
| その他の内容:<br>施設の設備、環境(仕切りカーテン設置、コロナ対応による外出制限)<br><br>※令和4年8、9月、令和5年1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)                          | 16             |
| 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  | (コロナ対応による外出制限) |
| その他の方法で解決  | 2              |
| 合計   | 22             |
| その他の方法の内容:<br>・プライベート仕切りカーテン設置<br>・同室者トイレ誘導による解決 |                |