

## 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5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)          |     |     |     |            |    |
| サービスの内容    |                  | 1   |     |     |            | 1  |
| 説明、情報提供    |                  |     |     |     |            |    |
| 施設の設備、環境   |                  |     |     |     |            |    |
| 被害、損害      |                  |     |     |     |            |    |
| 権利侵害       |                  |     |     |     |            |    |
| 入居者間トラブル   | (同室者等)           |     |     |     |            |    |
| 食事・嗜好食品    |                  |     |     |     |            |    |
| 食事以外の希望・願望 |                  | 1   |     |     |            | 1  |
| その他        | (入居者の私的事情による要望等) |     |     |     |            |    |
| 合計         |                  | 2   |     |     |            | 2  |
| その他の内容:    |                  |     |     |     |            |    |

### 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) | 2              |
| 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               |                |
| 合計                      | 2              |
| その他の方法の内容:              |                |
| ・                       |                |