

朱鷺の苑苦情解決についての内容と対応（令和5年度）

朱鷺の苑では、利用者からの苦情を受け付け、その解決に担当者、責任者と第三者委員が当たっています。利用者の満足度を高め、サービスを適切に利用することができるように支援し取り組んでいます。

苦情の受付件数

3件（養護老人ホーム利用者からの苦情）

苦情の内容	申立人の希望等	対 応
1. 職員の引継ぎができていない。熱中症で休んでいるので「お腹の調子はどうですか」と言われた。	引継ぎをしっかりと対応してほしい。	引継ぎは記録と口頭で行っているが、理解の仕方にずれがある場合もあったことを謝罪した。職員には内容をしっかりと引き継ぐことを周知した。
2. ベランダを行き来する人がいる。行き来するとガラス越しに自分部屋中が見えてプライバシーがない。	仕切りをして行き来をさせないでほしい。	ベランダは非常通路でもあるので仕切りを作ることはできない。必要な時以外は通らないように利用者に周知することとした。
3. 食事が里芋と南瓜と魚が多い。しかも味付けが同じ。今日も昼も夜も里芋である。変化をつけてほしい。	メニューを考えてほしい。変化をつけてほしい。	栄養士及び委託業者に変化のある献立作り、調理方法をするように伝えた。

苦情受付解決組織体制

苦情解決責任者	不二井 悟史（養護老人ホーム施設長、在宅部門管理者）
苦情受付担当者	浜坂 仁（養護老人ホーム：主任生活相談員） 大宮 一夫（デイサービスセンター：管理者） 高 康紀（在宅介護支援センター：相談員） 高森由加利（居宅介護支援センター：介護支援専門員） 藤田美和子（グループホーム：介護リーダー） 松谷 康代（訪問介護事業所：担当責任者）
第三者委員	滝川 元治（民生児童委員） 森 都（民生児童委員）
苦情解決の方法	①苦情の受付 苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。 ②苦情受付の報告・確認 苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立人に対して、報告を受けた旨を通知します。 ③苦情解決のための話し合い 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。 ④「運営適正化委員会」の紹介 解決できない苦情は、石川県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。 【連絡先】石川県金沢市本多町3丁目1番10号 TEL076-234-2556