

# 令和5年度 苦情解決窓口設置事業報告

福祉サービスに対する利用者からの苦情や意見・要望を幅広く汲み上げサービスの改善を図る観点から苦情解決窓口を設置し、次の体制で対応を図った。

## (1) 組織体制

苦情解決責任者	秋山 勉
苦情受付担当者	尾崎弘人、勝又和佳子
第三者委員	大嶋優子、渡邊知明

(第三者委員任期：令和5年4月26日から令和7年4月25日まで)

## (2) 苦情・要望解決の状況

施設名	内 容										計	
	ケア関係		嗜好・選択等		財産管理等		制度・施策等		その他			
	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望	苦情	要望
福祉会館	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
いずみの郷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

## (3) 福祉サービスに関する苦情解決取扱状況について

No.	区 分	内 容
1	日 付	令和6年1月4日（木）
	内 容	女性浴室の管理に対する苦情（匿名）
	場 所	福祉会館女性浴室
	対 応	施設管理担当者が業務上の浴室管理方法について、男女シルバー管理人の業務を確認するとともに、管理対策の徹底を図るよう指導した。また、シルバー管理人が対応できない場合は健康相談員（女性である准看護師又は看護師）が対応することを確認した。

### 【事業の成果、課題】

当期の苦情、要望件数は1件であった。今期発生した苦情は施設内の浴室で発生した事案であり、施設管理上に関わる職員の対応が求められる。社会福祉協議会が管理する公共施設として、管理に関わる職員の意識向上を常に図りつつ、安全管理対策を徹底していきたい。引き続き、適正な福祉サービスの提供ときめ細かな意見、苦情、要望への対応に努めていきたい。