

令和 6 年度 第 1 回苦情解決委員会 令和 6 年 6 月 5 日

令和 5・6 年度 苦情受付の状況 （ 令和 5 年 12 月～令和 6 年 5 月 ）

受付年月	部署	苦情の種類・内容
令和 6 年 2 月	第二居宅	ケア内容に関わる苦情 緊急時、必要な際に対応してもらえなかった事へのケアマネに対する苦情
令和 6 月 3 月	D S B	その他の苦情 送迎職員の言動に対しての苦情
令和 6 年 3 月	H H	間接苦情 ケア内容に関わる苦情、その他の苦情 ヘルパー職員の訪問時の対応、苦情を申し伝えた際の職員の態度に対する苦情
令和 6 年 3 月	保育園	ケア内容に関わる苦情、個人の嗜好・選択に関わる苦情 保育士の言動に対しての苦情
令和 6 年 4 月	S S	間接苦情 ケア内容に関わる苦情 利用時の着替えに関しての疑問

※ 施設部門苦情 1 件

※ 在宅部門苦情 4 件

令和 6 年 6 月 5 日に社会福祉法第 82 条に基づく白寿会苦情解決委員会が開催されました。今年度から年 2 回の開催となり、今回は令和 5 年 12 月から令和 6 年 5 月までの期間で当法人に寄せられた苦情について扱いました。

この期間に施設部門 1 件、在宅部門 4 件の苦情があり、外部の第三者委員の先生方と白寿園家族会代表に報告をしました。外部委員の先生方からは激励のお言葉をいただき、これからのサービス提供に向けて身の引き締まる委員会となりました。

苦情を寄せられた事業所はもちろん、その他の部署も普段の業務内容を再確認し、職員一丸となってサービスの向上へ一層の努力をしていく所存です。

