第１５期第２回（社福）寿の会関連施設苦情解決委員会報告

開催日時　　令和８年５月１４日（木）10：00～11：30
場所　　老健あじさい及び小規模ぽかぽか会議室
出席者　苦情解決第三者委員　松永久美惠氏、今冨廣子氏
　　苦情解決責任者　　佐々木紀明理事長
　　苦情受付担当者　　青山昭一事務長（あじさい)、林本臣史管理者（ぽかぽか)

内容

（１） 老健あじさい

・ご意見箱から

１、デイケアに設置

１１月、利用者Ｙさんに対する苦情が３名の方から寄せられていた。「声が大きい、騒がしい」「人の話を聞かない。席を離してほしい」「裁縫の先生を独り占めする」など。事業所としてサービス担当者会議で共有して、本人に苦情内容を伝えた。その後、しばらくはおとなしくしていたが、４月に入ってまた、数名から苦情が続いたので、このまま利用を続けるのは難しいと伝えた。その後入院されたので、他の施設を利用するという最終的な話はできていない。

２、玄関に設置してあるご意見箱と、療養棟に設置のご意見箱には投書なし。

・前回（令和７年１１月２６日）以降の「苦情受付簿」について

青山事務長より、職員が記入した「苦情・要望受付用紙」について報告を受けた。事務から２件、デイケアから８件であった。

事務からは「領収書を郵送した際、別人のものを入れてしまった。」「計画書にサインして持って行ったのに、そのまま持って帰ってきた。」など事務的なミス。デイの職員からは、「食事を残しているのに、10/10 で記載してある。」「迎えの時間がいつもより遅く、ちゃんと来てくれるか不安になった。」「男性利用者が特定の女性利用者の手を握ってくる。」「清掃の人（センター事業団）の言葉使いがきつい。」などが報告された。いずれも丁寧に謝罪し、摂取量記入を正確に行う、迎え時間がいつもと変更される場合は連絡しているが、抜けがないようにする、席を変える、センター事業団と協議する等の対応を行った。

（２） ルーチェ・ぽかぽか

・ご意見箱に投書はなかった。

・前回（令和７年１１月２６日）以降の「苦情受付簿」について

夕食が弁当であり、おいしくないので辞めてほしいとの苦情あり。

厨房職員が１名退職したため、夕食が週３～４回は弁当になっている。一応温めて出しているが、満足されるものになっていない。お粥の人には午後担当の職員で対応している。

パート職員１名採用したので、６月からは改善されると思う。

（３） まとめ

どれも大きな事案はなかった。そんなことで苦情を言わなくてもいいのにと思うこともあるが､不安を持った利用者や家族の立場に寄り添い､まずは謝罪ということでご苦労様です。仏さまの心でないと、勤まらない職業だと思った。

次回の寿の会理事会にて委員会報告を行う。

６月１１日(木)15 時～　　今冨委員が出席予定。