

令和6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	渡邊知明、大嶋優子

(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10月1日（火）
	内 容	突発的にボイラー不良のため浴室が利用できなくなった際の案内掲示等について
	場 所	福祉会館玄関、脱衣所
	対 応	・案内掲示について、掲示前に複数の職員で内容確認を行う。 ・券売機購入前に大広間のみの利用か、入浴するかどうか、利用者の意向を確認する。 ・脱衣室の見やすい場所に禁止・禁忌事項を掲示した。 ・（旧）券売機に「入浴料には大広間のご利用も含まれます」と掲示した。 ※旧券売機の前面上段に入浴券と表示されていたため入浴券を購入しても大広間に入ることができないと誤解されていたため。

【事業の成果と課題】

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突発的に発生した事故後の施設対応の事案であり、施設管理に関わる表示やその際の職員の緊急的な対応が求められたものである。窓口の認知度向上や利用者への積極的な情報提供が必要となっているなかで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くとともに引き続き、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。