

令和7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7年4月26日から令和9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 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 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 | 0 | 1 | 0 | 1 |

(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7年12月18日(木) |
| | 内 容 | 浴室洗い場の場所取りに対する注意喚起の要望 |
| | 場 所 | 福祉会館浴室内 |
| | 対 応 | ①脱衣所に洗い場の場所取り禁止の貼紙をした。 ※既存の注意書きにも洗い場のマナーとして場所取り禁止の記載があったが、わかりやすいように新たに貼紙を設置した。 |

【事業の成果と課題】

当期の苦情件数は0件であったが、要望件数は1件(浴場内のマナーに関するもの)であった。これに対し、掲示物の改善など迅速な対応を図った。今後も公共施設を管理する組織として、職員の意識向上と安全管理を徹底し、利用者の要望にきめ細かく応える体制を維持していく必要がある。