

令和7年4月1日

令和6年度 サービス点検調整委員会 報告について

社会福祉法人 花輪ふくし会  
養護老人ホーム 和光園  
施設長 花田 優  
( 公 印 略 )

目 的 : 毎月1回相談窓口を開設し、ご利用者様から苦情相談を受けて、適切な解決方法を導いていくこととし、3名の第3者委員を任命しています。虐待防止対策を講じるとともに、ご利用者様個人の権利を擁護し、ご利用者様の満足度を高めていくことを目指します。

開 催 日 : 毎月第4水曜日 9:30 ~ 11:30

点検委員 : 3名

令和6年度は、相談を希望されたご利用者様はおりませんでした。点検委員より新しく措置入所された方々より、施設での生活についてお話を伺っていただきました。

入所前の生活の大変さや集団生活による他利用者様との関係等について、職員には話しにくいことなど点検委員へ話をしてくださる方が多く、気づきを頂き対応しました。さらに、目安箱への要望や意見、今年度実施したご家族様に実施したサービスに関する満足度アンケートの結果など、組織の課題を含め苦情解決委員会での取り組みにもご意見を頂き、ご利用者様支援、和光園事業へ反映させて頂きました。

『苦情・ご相談について』

利用者様・ご家族様からの苦情・ご相談につきましては、相談窓口を設置し、何時でも伺える体制をとらせて頂いております。ご遠慮なくご相談下さい。

相談窓口担当者 指導係長 前田 貴子

苦情解決責任者 施設長 花田 優