

## 苦情受付結果

社会福祉法人山形県玉葉会は、皆様からお寄せいただいたご相談や苦情について、それらの解決を図り、本会を利用される皆様の人権の尊重や満足感の向上に努めています。

### 【苦情の受付体制】

- 苦情受付担当者 各施設の担当職員
- 苦情解決責任者 各施設の長
- 第三者委員 当法人の監事 2 名（連絡先は各施設内に掲示しております）

### 【平成 31 年 4 月から令和 2 年 3 月までの苦情受付結果】

区分	分類		件数	
			救護施設 紅花ホーム	養護老人ホーム 蔵王長寿園
受付内容	生活指導、支援に関すること			
	食事に関すること		1	41
	医療看護に関すること		1	
	生活環境に関すること			25
	利用者間に関すること		7	
	利用者の財産管理に関すること		6	
	職員に関すること			
	その他		17	
	計		32	66
処理内容	解決	苦情解決責任者、受付担当者との話し合い又は苦情内容の改善	32	66
		第三者委員、又はその他の方法での解決		
	話し合い継続			
	今後改善を要する			
	計		32	66