

令和2年度 苦情解決の公表

社会福祉法人筑波記念会は、利用者の皆さまから寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、施設運営の改善に努めます。

1. 令和2年度苦情解決件数について

事業所名	サービス種類	苦情件数	苦情解決件数
特別養護老人ホームフィオーレ	介護老人福祉施設	0	0
	(予防)短期入所生活介護	0	0
フィオーレ通所介護ステーション	通所介護	1	1

2. 苦情内容

▶ケアの内容について(デイサービス)

申請日 令和2年5月3日（日）

内容 デイサービスで使用する布マスクを、洗濯と消毒の為預かったが、盗まれたと話す。また、デイサービスをやめたいと希望があった。

第三者委員会への報告
の要否 否

話し合いへの第三者委員の
助言、立会いの要否 否

解決日 令和2年5月7日（木）

結果・経過 苦情相談時に、ご本人様に謝罪を行う。その後、ご家族様にも事情を説明し、しばらくはご自宅で様子を見ていただくこととなる。
後日、役場職員に経緯と今後の対応を伝え、連絡があるまで休みとしたが、その後ご本人様からの苦情等はなかった。

3. 苦情解決の方法について

苦情解決責任者 理事・施設長 富田 豊 [連絡先 0296-49-2966]

苦情受付担当者 副施設長 埴 静馬 [連絡先 0296-49-2966]

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を以って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 本事業所にて解決できない苦情は下記の茨城県社会福祉協議会運営適正化委員会または、国保連合会・各市町村に申し立てをすることができます。

・茨城県社会福祉協議会

連絡先 029-305-7193

・茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室

連絡先 029-301-1565

・八千代町役場 保健福祉部 長寿支援課

連絡先 0296-48-1111（代表）

社会福祉法人 筑波記念会
苦情解決責任者 富田 豊