

令和3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3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	1	1
フィオーレ通所介護ステーション	通所介護	3	3

2. 苦情内容

▶ケアの内容について(ショートステイ)

申請日 令和3年6月11日(金)

内容 ショートステイ利用時に職員から呼び捨てにされている。また、ケアの際にもきつく言及されることがあり、他の利用者様との対応に差を感じる。

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3年6月14日(月)

結果・経過 当該ユニット職員及び看護師・介護主任・相談員で話し合いを行い、当時の状況と問題点を確認。その後ご本人様へ謝罪をし、当面の間は当該職員とは別の職員を配置した。ご本人様にはご納得いただき、後に笑顔も見られた。

▶朝のお迎え時の対応について（デイサービス）

申請日 令和3年5月22日（土）

内容 朝のお迎え時の挨拶や検温、手指消毒をする等の業務を行わなかった。態度が悪かった。

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3年5月25日（火）

結果・経過 令和3年5月22日、当事者に送迎時での対応、サービス内容の確認を行う。苦情相談時、帰りの送迎時に相談員が謝罪を行う。その後、ご家族様とお話し、和解に至る。

▶職員の対応について（デイサービス）

申請日 令和3年7月6日（火）

内容 令和3年7月3日の通所利用中に、職員2名の対応が悪かった。その為、帰宅後のご利用者様の様子が暗かった。

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3年8月3日（火）

結果・経過 令和3年7月6日、朝礼にて出勤者全員に対応を見直す様注意する。令和3年7月8日、当事者2名に注意する。当面、当事者2名を送迎から外す。その後、ご家族様とお話し和解に至る。
※令和3年8月から当事者2名の送迎を再開する

▶マスク着用時の声掛けについて（デイサービス）

申請日 令和3年7月22日（木）
内容 マスク着用時の声掛け時の言い方が悪かった。

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3年8月9日（月）

結果・経過 ご家族様、ケアマネージャーに報告した。令和3年8月9日に利用を再開し、和解に至る。

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 生活相談員 セントジュールズ 愛子 [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