

# 令和7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7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	1	1
	(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	0	0

## 2. 苦情内容

### ▶ ケアの内容について(介護老人福祉施設)

申請日	2025/10/12
内容	2025年10月11日に当施設で開催した秋祭りの際、ご家族様とご利用者様が参加されている場面で、見守りを担当していた職員が不適切な発言を行ってしまった。後日、ご家族様より当該職員の今後の接遇を見直すように申し立てがあった。
第三者委員への報告の要否	否
第三者委員への助言、立会いの要否	否
解決日	2025/11/14
結果・経過	申し立てを受けた当日に、看護主任立ち合いのもと、当該職員からご家族様へ状況の説明と謝罪を行った。後日、管理者よりご家族様へ、今後の対応方針と当該職員に対して業務指導について説明を行い、ご家族様の了解のもと解決された。  当該職員については、管理者が事実確認を実施したうえで、今後の接遇の改善に努めるよう指導した。

## ▶ケアの内容について(短期入所生活介護)

申請日	2026/1/12
内容	ショートステイ利用中、他の利用者様への職員の声掛けに対し、ご本人様が不適切と感じられ、当該職員へ直接指摘される場面があった。また、本件に限らず、当該職員の対応について以前からご不満を抱かれており、今後の利用に関する訴えがあった。
第三者委員への報告の要否	否
第三者委員への助言、立会いの要否	否
解決日	2026/1/13
結果・経過	<p>苦情申し立ての日から翌日にかけて、施設ケアマネジャーがご本人様のご意見を丁寧に傾聴をした。ご本人様からは、今後も当該職員の対応は希望しないものの、その他に不満はなく、引き続きショートステイをご利用したいとのご意向があった。</p> <p>当該職員については、管理者が事実確認を行い、介護職として立場や責任を再認識するように指導し、誠実な対応に努めるよう改善を図った。</p>

### 3. 苦情解決の方法について

苦情解決責任者 理事・施設長 飯村もと子 [連絡先 0296-49-2966]

苦情受付担当者 生活相談員 セントジュルス 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 飯村もと子