

平成 29 年度 社会福祉法人静清会 苦情解決結果の公表

利用者等からの社会福祉法人静清会が提供する福祉サービスや事業に対する苦情の解決を図るため、苦情解決体制を整備している。

平成 29 年度

苦情件数 2 件 第三者委員会への報告申出件数（解決実施要項に定めるもの）なし

No.	所属・施設名・申出人・受付日		苦情内容	対応内容等
1	所属・施設名	居宅介護支援 羽衣の園	家族が困っているのにサービスに繋がってもらえなかった。	家族、本人のニーズとプランが一致していない事例の洗い出しを行う。 居宅管理者を通じてケース記録・ケアプラン・アセスメントシートの再チェックを行う。
	申出人	家族		
	受付日	平成 29 年 6 月 17 日		
2	所属・施設名	特別養護老人ホーム 羽衣の園	契約時説明が不十分だった。納得のいく対応をしてもらえなかった。	入所申込みの際に金銭面についての説明を行った上で確認を取る。 判定会にて金銭面について家族の意向をふまえ検討を行う。
	申出人	家族		
	受付日	平成 30 年 3 月 14 日		