

平成 28 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 28 年度

苦情件数 5 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	特別養護老人ホーム羽衣の園	① 入院中の母は施設に戻って来れるのか(部屋は空けておいてくれるのか)。 ②職員に親身な対応をしてもらえなかった。	①優先順位入所の基準に添いながら、困ることがないように関わりますと伝え、納得して下さる。 ②職員の慣れが原因であり、今後のご家族との対応は別の職員が行うこととして謝罪する。
	申出人	家族		
	受付日	平成 28 年 8 月 15 日		
2	所属・施設名	デイサービスセンター羽衣の園 (認知症対応型通所介護)	依頼した件について、報告説明がなかった。	専門職として説明責任を果たしていないことが原因であり、今後はルールを定め、真摯に対応していくこととした。
	申出人	家族		
	受付日	平成 28 年 8 月 16 日		
3	所属・施設名	ホームヘルプサービス羽衣の園	洗濯乾燥機を使用したところ、洗濯物が生乾きで、コンセントの抜き忘れがあった。	利用者に謝罪し、サービス提供責任者による教育を徹底していくことで納得して下さる。
	申出人	本人		
	受付日	平成 28 年 10 月 20 日		
4	所属・施設名	松原地域包括支援センター	相談を断ってしまうケースがあるようだが、どうなっているのか。	電話で謝罪し、再度苦情内容を確認し、再発防止策として、受付時は複数のスタッフで共有するようにした。
	申出人	有識者		
	受付日	平成 28 年 12 月 7 日		
5	所属・施設名	松原地域包括支援センター	サービス利用したく連絡したが、折り返しの連絡がなかった。	苦情を真摯に受け止め、職員のスキルアップをして初回アセスメントをきちんと行っていくこととした。
	申出人	家族		
	受付日	平成 29 年 1 月 18 日		