

令和2年度 相談・苦情 報告書

1. 苦情解決の目的

自ら提供する福祉サービスについて、ご利用者からの苦情に対し適切な対応により、福祉サービスに対するご利用者の満足感を高めるとともに、ご利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用できるよう支援することを目的としています。

2. 苦情解決第三者委員会

解決が困難なものなどについて、公正・中立な第三者機関として、苦情解決第三者委員会を設置しています。メンバーは、第三者委員（民生児童委員）、苦情解決責任者、苦情受付担当者で構成され、客観的や公平性を確保し、ご利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進しています。

3. 相談・苦情内容とその対応

令和2年度は、職員の対応、サービスの内容、他のお客様に対する内容などで、25件の相談・苦情がありました。

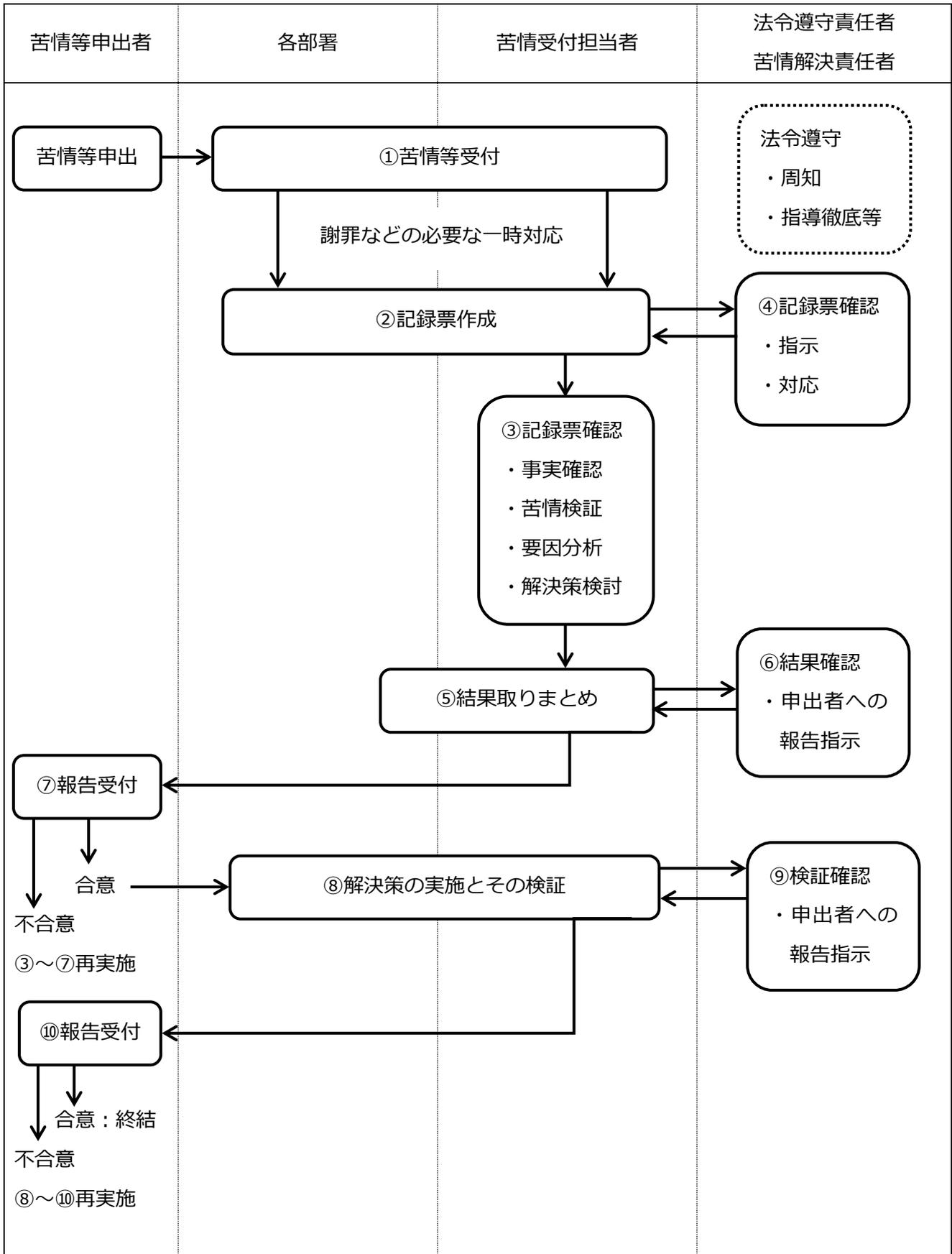
当法人の苦情解決手順によって速やかに解決を行い、お客様へ今後の対応策も含めて説明をいたしました。

また、以下のとおり、富竹の里苦情解決第三者委員会を書面開催し、発生したすべての相談・苦情について報告し、助言・指導をいただきました。

4. 富竹の里苦情解決第三者委員会の実施

令和3年2月1日（月） 新型コロナウイルス感染症感染予防対策のため書面開催
各事業所の苦情・相談・介護事故報告

法令遵守、相談・苦情対応フローチャート



※必要に応じて、保険者、県、国保連等へ報告を行います。

※必要に応じて会議を開催します。

※解決が困難な場合等は、苦情解決相談委員の協力を得て解決を行います。