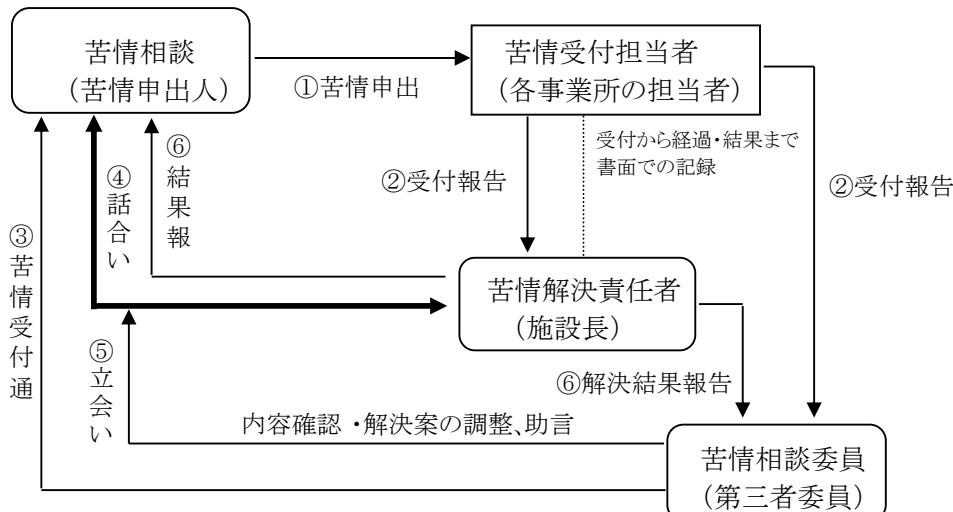


『苦情解決』の仕組

社会福祉法人 東合川福祉会

1. 苦情解決の流れ



2. 苦情解決の役割

(1) 苦情受付担当者【別紙様式-1 苦情受付票】

- ① サービス利用者からの苦情の受付。
- ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録。
 - ・苦情の内容
 - ・苦情申出人の希望等
 - ・第三者委員への報告が必要か否か
 - ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会が必要か否か
- ③ 苦情確認のため、サービス利用者に直接かかわっている職員の状況を聞くなど、必要な状況把握。
- ④ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- ⑤ 受付た苦情及びその改善状況等の「苦情解決責任者」「苦情相談委員(第三者委員)」に対する報告。

■ 苦情受付担当者

- ・木の実保育園
- ・特別養護老人ホーム・短期入所生活介護(光寿苑)
- ・特別養護老人ホーム・短期入所生活介護(光の杜)
- ・ケアハウス・特定施設入居者生活介護
- ・ケアプランサービス

主任保育士	松本 由紀子
生活相談員	武田 多恵
生活相談員	堀江 久美
生活相談員	栗木 雄
管理者	古賀 由美

(2) 苦情解決責任者

- ① 苦情解決の総括責任者、苦情について何かあれば最終的に責任を負うこと。
- ② 苦情申出人との話し合いによる解決に努めること。
- ③ 必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- ④ 一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ⑤ 苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。【別紙様式-3 苦情解決(改善)結果報告書】

■ 苦情解決責任者 ●木の実保育園 園長 木下 昌樹 ●光寿苑・光の杜 施設長 木下 由美子

(3) 苦情相談委員(第三者委員)

- ① 苦情受付担当者から報告を受けた場合、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。【別紙様式-2 苦情受付報告書】
- ② 苦情解決に客観性を確保し、サービス利用者の立場、特性を配慮した適切な対応。
- ③ 苦情処理を円満・円滑に図ること。
- ④ 利用者と当事者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介等を行なう。
- ⑤ サービス利用者と同じ目線で愚痴を聞く、あるいは励ます、もしサービス利用者が自分の権利とわがままを混同している部分があれば、そのへんを解きほぐす。

■ 苦情相談委員(第三者委員)

長尾 孝彦	法人監事
丸山 信子	法人評議員