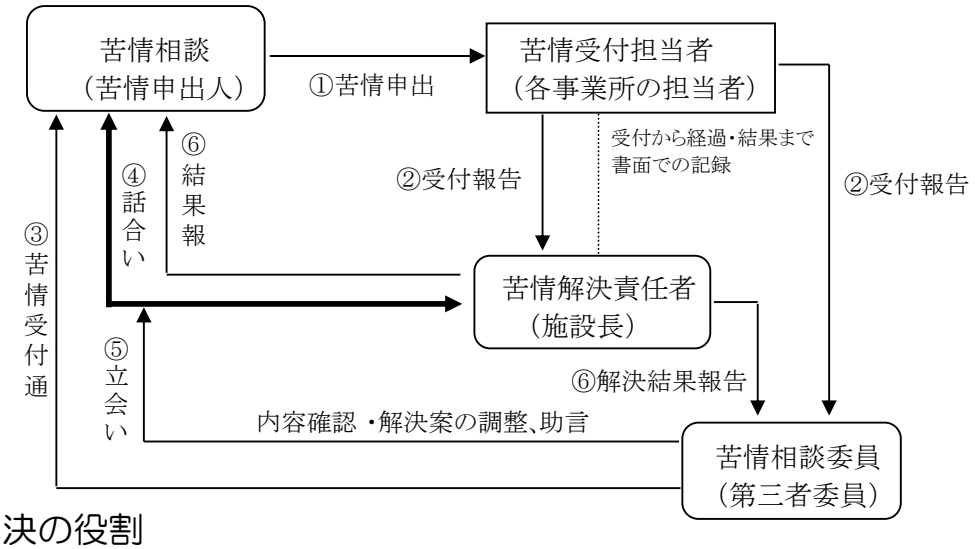
『苦情解決』の仕組　　社会福祉法人　東合川福祉会

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	副園長	松本 由紀子
・特別養護老人ホーム・短期入所生活介護(光寿苑)	生活相談員	武田 多恵
・特別養護老人ホーム・短期入所生活介護(光の杜)	生活相談員	堀江 久美
・ケアハウス・特定施設入居者生活介護	生活相談員	栗木 雄
・ケアプランサービス	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と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