

特別養護老人ホームすだちの里 苦情解決体制

1. 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉サービスを適切に利用することが出来るように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正の確保を図る。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

施設長を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

生活相談員二名、介護支援専門員一名を苦情受付担当者とする。

- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情の受付（書式①）

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

第三者委員は社会福祉に熱意があり地域の代表等となる方を二名、選任する

- 第三者委員の職務は次のとおりとする。

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知（書式②）

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

3. 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委

員も直接苦情を受け付けることが出来る。

- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受け付けに際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- ア 苦情の内容

- イ 苦情申出人の希望等

- ウ 第三者委員への報告の要否

- エ 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、立ち会いの要否

- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受け付けの報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることが出来る。

- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認

- イ 第三者委員による解決案の調整、助言

- ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することが出来る。

(5) 苦情解決の記録、報告

- ア 苦情受付担当者は、苦情受け付けから解決・改善までの経過について書面に記録をする。

- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎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。(書式③)

- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告」等実績を掲載し公表する。

〔書式②〕

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
苦情の内容			

〔書式③〕

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員) (苦情申出人) 様

印

平成 年 月 日付けの苦情(受付No.)については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

〔別紙1〕

平成 年 月 日

利用者各位

社会福祉法人 月出里
特別養護老人ホーム 「すだちの里」

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定（社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。）により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることにいたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|------------|----------|----------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 山本一成 | (施設長) |
| 2. 苦情受付担当者 | 阿保清美 | (生活相談員) |
| | 徳竹昌枝 | (生活相談員) |
| | 森野めぐみ | (生活相談員) |
| 2. 第三者委員 | (1) 池田善江 | [連絡先 892-0031] |
| | (2) 高田賢一 | [連絡先 892-4319] |

3. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないません。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

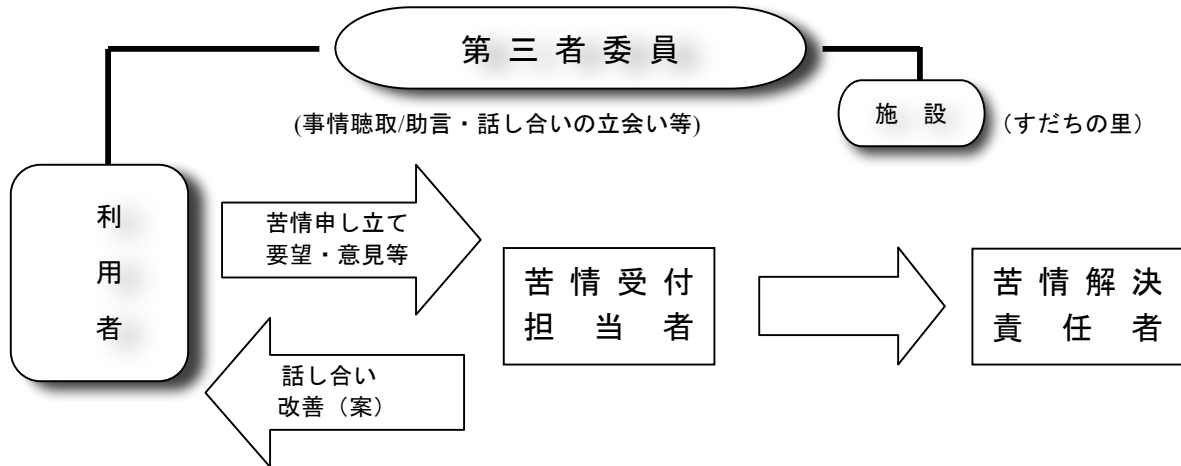
本事業者で解決できない苦情は、茨城県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

苦情解決体制について

社会福祉法人月出里では、平成13年11月1日より利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えました。当法人の運営する特別養護老人ホームすだちの里における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置致しましたので、お知らせ申し上げます。

【申し立て方法】

【苦情解決の仕組みの概要図】



苦情、要望、意見等がありましたら、苦情受付担当者あるいは、第三者委員に申し立て願います。申し立ては、口頭、文書、電話いづれでも結構です。申し立て内容は、担当者が記録をし、苦情解決責任者に報告いたします。(電話：029-893-1515)

苦情解決の責任主体を明確にするため、下記の通り、苦情解決の責任者を定めました。

苦情解決責任者	施設長	山本 一成
---------	-----	-------

苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、下記の通り、苦情受付担当者を定めました。苦情受付担当者は随時苦情を受け付け、第三者委員、苦情解決責任者へ報告致します。

苦情受付担当者	特別養護老人ホーム	生活相談員	阿保 清美
苦情受付担当者	デイサービスセンター	生活相談員	森野 めぐみ
苦情受付担当者	居宅介護支援事業所	介護支援専門員	徳竹 昌枝
苦情受付担当者	在宅介護支援センター	介護支援専門員	徳竹 昌枝

【第三者委員】

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置致しました。第三者委員は苦情の直接受付、必要に応じて苦情申し出人への助言、話し合いへの立会い等を行ないます。

氏名	プロフィール	連絡先
池田 善江	民生委員	029-892-0031
高田 賢一	前稲敷市役所職員	029・892・4319

※詳細につきましてはお問い合わせ下さい。

苦情受付件数

30年度

内容	苦情	要望等
生活支援サービス	1	
相談サービス		
職員対応		
食事サービス		
その他		