

苦情の受付について

1. 業務の流れ

(1) 苦情の受付

◇職員は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。職員は、その状況を苦情受付担当者に報告する。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

◇ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録する。

- 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
- オ. 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。

(2) 苦情受付の報告・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、内容を確認するとともに状況を直接確認する。

(3) 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できる。

◇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できる。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア. 苦情受付担当者は、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。

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。

(5) 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性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

2. 利用者への周知

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必要があります。

周知のため、事業所内にて掲示する。

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

受付時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:00

また、苦情受付ボックスを施設の玄関近くに設置しています。

○苦情受付窓口

(責任者) 理事長 栗田 淳 二

(担当者) 【特養】 ケアライフ室室長 西村 恵
副室長 吉武 幸恵
【ショートステイ】 ショートステイ管理者 五味 伸治
【デイサービス】 デイサービス管理者 永松 加寿子
【介護支援サービス】 管理者 牛島 恵子

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:00

電話番号 093-591-2434

(2) 行政機関その他苦情受付機関

小倉北区役所	所在地 北九州市小倉北区大手町1番1号 電話番号 093-582-3433 FAX 093-562-1382
小倉南区役所	所在地 北九州市小倉南区区若園5丁目1番2号 電話番号 093-951-4111 FAX 093-923-0520
門司区役所	所在地 北九州市門司区清滝1丁目1番1号 電話番号 093-331-1881 (内線472) FAX 093-321-4802
八幡東区役所	所在地 北九州市八幡東区中央1丁目1番1号 電話番号 093-671-4800 FAX 093-662-2781
八幡西区役所	所在地 北九州市八幡西区黒崎3丁目15番3号 電話番号 093-642-1441 (内線472) FAX 093-642-2941
戸畑区役所	所在地 北九州市戸畑区千防1丁目1番1号 電話番号 093-871-1501 (内線472) FAX 093-861-0449
若松区役所	所在地 北九州市若松区浜町1丁目1番1号 電話番号 093-751-4800 FAX 093-751-0044
国民健康保険団体連合会	所在地 福岡市博多区吉塚本町13番47号 電話番号・FAX 092-642-7859

(3) 第三者苦情処理委員

北 憲治 (老人福祉施設職員) 093-621-5032

小池 康平 (老人福祉施設職員) 093-471-5790