

「施設サービスに関する」苦情解決要領

【目 的】

社会福祉法第82条の規定により、特別養護老人ホーム藤里では利用者からの苦情を適切な解決を図るための苦情解決体制を整備するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する目的とする。

【苦情解決体制】

所在地 山本郡藤里町矢坂字上野蟹子沢 92

電場番号 0185-79-1200

F A X 0185-79-2450

1. 苦情受付担当者 特養「藤里」 中西江里子（生活相談員）
特養「藤里」ショートステイ 中西江里子（生活相談員）
特養「藤里」通所介護 細田 育子（生活相談員）
特養「藤里」居宅介護支援事業所 佐藤 浩樹（主任介護支援専門員）
2. 苦情解決責任者 村上 訓（施設長）
3. 第三者委員 利用者の立場や特性に配慮し中立・公正な立場で話し合いに立会い、助言等を行う
 - 1) 桂田 強（元人権擁護委員） [連絡先] 0185-79-2134
 - 2) 塚本 誠子（保 護 司） [連絡先] 0185-58-4491

【苦情解決の方法】

（1）苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、利用者および家族、代理人等から面接、電話、書面等により苦情を随時受付する。また、第三者委員が直接苦情を受付けることもある。
- ② 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を所定様式に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 1. 苦情の内容
 2. 苦情申出人の希望等
 3. 第三者委員への報告の要否
 4. 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、立会いの要否
 5. 第三者委員への報告や立会いが不要な場合は、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）苦情受付の報告と確認

- ① 苦情受付担当者は、受付けた全ての苦情を苦情解決責任者および第三者委員に報告する。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合はこれを除く事とする。
- ② 投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し必要な対応をする。
- ③ 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所定様式にてこれを通知する。

【苦情解決のための話し合い】

- ① 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る。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言や立会いを求めることができる。
- ② 第三者委員の立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。
 - 1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - 2) 第三者委員による解決案の調整、助言
 - 3) 話し合いの結果や改善事項の確認

【苦情解決結果の記録と報告】

- ① 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所定様式に記録する。
- ② 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。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善、解決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、改善結果報告等を行う。

【公的諸機関等の紹介】

特別養護老人ホーム藤里で、解決できない苦情は、次の公的機関に申立て等を行うことができる。

藤里町役場介護保険 相談窓口	所在地	藤里町藤琴字藤琴
	電話番号	0185-79-2111
	FAX	0185-79-2293
	対応時間	随時
能代市二ツ井町介護保険 相談窓口	所在地	能代市二ツ井町字上台1-1
	電話番号	0185-73-2111
	FAX	0185-73-5224
	対応時間	随時
秋田県国民健康保険団体 連合会（国保連）	所在地	秋田市山王4-2-3
	電話番号	018-862-3850
	FAX	018-824-0043
	対応時間	随時
秋田県福祉サービス 相談支援センター （秋田県運営適正化委員会）	所在地	秋田市旭北栄町1番5号 秋田県社会福祉会館内
	電話番号	018-864-2726
	FAX	018-864-2702