

県西せいかん荘苦情解決システム

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任者を明確にするため、特別養護老人ホーム施設長 枝好則を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、事務主任 野川百合子、施設介護主任 橋本久美子、居宅介護支援事業所管理者 三浦誠、通所介護主任 鈴木千鶴を苦情受付担当者に任命する。

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情受付

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

第三者委員として、社会福祉法人県西せいかん荘評議員 鈴木あい子及び社会福祉法人県西せいかん荘評議員 後藤 安に委嘱する。

(4) 施設、在宅利用者への周知

ホームページへの掲載及び施設内への掲示、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や連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

(5) 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、立会い要否

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

(6) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全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には、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。

(7) 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会いを要請することができる。

(8) 苦情解決の記録、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。

(9) 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、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
に実績を掲載し、公表する。

令和3年6月19日改正

苦情解決体制

① 苦情解決責任者

特別養護老人ホーム県西せいかん荘 施設長 枝 好則

② 苦情解決担当者

法人リスクマネージャー	主任事務員	野川百合子
施設リスクマネージャー	施設介護主任	橋本久美子
在宅リスクマネージャー	居宅介護支援事業所管理者	三浦 誠
通所介護リスクマネージャー	通所介護主任	鈴木 千鶴

③ 第三者委員

社会福祉法人県西せいかん荘	評議員	鈴木あい子
社会福祉法人県西せいかん荘	評議員	後藤 安

サービス利用に関して、苦情。相談がある方は遠慮なく申し出てください。

苦情解決担当者受付	電話番号	0296-57-6531	
	ファックス	0296-57-4912	
第三者委員受付	電話番号	0296-75-2766	鈴木あい子
第三者委員受付	電話番号	0296-57-2300	後藤 安