

(参考様式6)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|            |                     |
|------------|---------------------|
| 事業所又は施設名   | 社会福祉法人敬親会 城南の杜      |
| 申請するサービス種類 | 介護老人福祉施設 / 短期入所生活介護 |

## 措 置 の 概 要

## 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

## ① 苦情受付窓口

- ◆ 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
- ◆ 電話番号 092-407-6372
- ◆ 相談(受付)担当者 瓜生元徳(生活相談員)・中垣夏蓮(生活相談員)
- ◆ 苦情解決責任者 野田孝親 (施設長)
- ◆ 第三者委員の設置 (第三者委員)
  - 今村七生 (梅林3丁目 町内会長)
  - 小川美和 (元さくら病院地域連携室室長)

## ② 書面による受付

施設内の南棟・北棟エレベーターホールと、玄関先 3ヶ所に意見箱を設置し定期的に確認する。

## ③ 担当者不在や受付時間外の対応

担当者不在や、時間外の連絡があった際は、対応者が苦情内容を申し受け、速やかに担当者へ引き継ぐ事を伝える。

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 (苦情対応マニュアルに準じる)

## ① 苦情の申出受付

苦情の申出があった場合は、苦情相談担当者が申出者やサービス担当者から直接事情を聴きとり『苦情・要望・意見受付書』へまとめる。

## ② 苦情の報告・確認

苦情相談担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する(第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない)。

## ③ 苦情解決に向けた話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いを行い解決に務める。第三者委員が立ち合う場合は、苦情内容の確認・解決案の調整・助言を行う。

## ④ 苦情解決に向けた記録・結果報告

苦情相談担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過を書面に記録する。

苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項を書面にまとめ報告する。

苦情申出人が満足する解決が図れなかった場合は、市区町村の苦情相談窓口及び福岡県社会福祉協議会福祉サービス運営適正委員会の窓口を紹介する。

## ⑤ 解決結果の報告・公表

苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善事項を第三者委員に報告する。

サービスの質と信頼性向上を図るため、個人情報を除き事業報告書等に掲載し公表する。

## 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、職員の資質向上のための研修機会を確保し、入居者(利用者)の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。

## 措 置 の 概 要

## 4 公的機関の相談窓口

## ○各保険者

|                 |                 |             |                 |
|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|
| 福岡市 東 区福祉・介護保険課 | 電話 092-645-1069 | 城南区福祉・介護保険課 | 電話 092-833-4105 |
| 博多区福祉・介護保険課     | 電話 092-419-1081 | 早良区福祉・介護保険課 | 電話 092-833-4355 |
| 中央区福祉・介護保険課     | 電話 092-718-1102 | 西 区福祉・介護保険課 | 電話 092-895-7066 |
| 南 区福祉・介護保険課     | 電話 092-559-5125 |             |                 |

○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859

○福岡県運営適性化委員会〔福岡県社会福祉協議会〕 電話 092-915-3511