

## 施設苦情・相談解決制度

|  |                 |  |  |
|--|-----------------|--|--|
| 施設名  | 介護型ケアハウス ストロベリー |  |  |
| 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）、担当者氏名           |                 |  |  |
| <b>(法人の相談窓口)</b>                             |                 |  |  |
| 担当者：施設長                                      |                 |  |  |
| 連絡先：〒651-1311 神戸市北区有野町二郎字西浦 383 番地 社会福祉法人黎明会 |                 |  |  |
| 電話：078-982-6663 電子メール info@reimeikai.org     |                 |  |  |
| <b>(施設の相談窓口)</b>                             |                 |  |  |
| 苦情解決責任者：管理者                                  |                 |  |  |
| 相談・苦情受付担当者：生活相談員                             |                 |  |  |
| 連絡先 〒651-1311 神戸市北区有野町二郎字西浦 383 番地           |                 |  |  |
| 電話：078-982-6663 電子メール info@reimeikai.org     |                 |  |  |
| <b>(第三者委員会)</b>                              |                 |  |  |
| 委員：弁護士 1名                                    |                 |  |  |
| 委員：社会福祉士 1名                                  |                 |  |  |

## (苦情解決の流れ)

|                                  | 苦情解決責任者   | 苦情受付担当者  | その他の職員   |
|----------------------------------|---|--|--|
| ①苦情解決制度の周知・説明                    | ホームページへの掲載により苦情解決制度を周知する。                                 |  | 法人事業の提供にあたっての苦情解決制度の説明に努める。                            |
| ②日常的な苦情までには至らない意見、要望、疑問等の把握      |   | 日常的に寄せられる意見、要望、疑問等を集約する。   | 法人事業の提供を通じて寄せられる意見、要望、疑問等を苦情受付担当者、苦情解決責任者に報告する。        |
| ③苦情の受付                           |   | 苦情の受付<br>・利用者からの直接受付<br>・その他の職員からの「苦情受付書」による受付                           | 苦情受付担当者が不在の場合等に受け付けた苦情を「苦情受付書」により苦情受付担当者、苦情解決責任者に報告する。 |
| ④苦情内容の確認                         |   | 苦情申出人に苦情の内容を確認する。  |  |
| ⑤苦情の報告                           | 「苦情受付書」による苦情受付担当者からの報告を受ける。苦情申出人の希望がない場合、案件を担当する担当者を選定する。 | 「苦情受付書」により苦情解決責任者・第三者委員会に報告する。   |  |
| ⑥苦情受付の報告                         |   | 「苦情受付報告書」を苦情申出人に送付する（申出日から10日以内）。  |  |
| ⑦苦情解決案の検討                        | 苦情解決案を検討、または検討を指示する。                                      | 必要に応じて第三者委員の助言を求める。  |  |
| ⑧解決策の提示（申出人の同意を得て話し合いに代えて提示する場合） | 苦情申出人への解決策を提示する、または提示を指示する（申出日から14日以内）。                   |  |  |
| ⑨話し合いの実施（上記によらない場合）              | 苦情申出人との話し合いを行う（申出日から14日以内）。                               | 苦情申出者が第三者委員の立会いを要望される場合は、要請する。<br>「話し合い結果記録」を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ないかを確認する。 |  |
| ⑩業務の改善                           | 必要な改善を指示する。   |  | 必要な改善を行なう。   |
| ⑪解決結果（改善経過）の報告（改善を約束した事項がある場合）   |   | 「改善結果報告書」を苦情申出人に送付し、改善状況を報告する（解決策の提示または話し合いの日から30日以内）。                   |  |
| ⑫苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応          | 苦情申出人が満足する解決を図ることができない理由を説明する。                            | 苦情申出人が解決策に満足できない場合、福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介する。                               |  |
| ⑬定期的な報告                          | おおむね半期ごとに苦情受付状況、解決状況等を理事会報告する。                            |  |  |
| ⑭結果の公表                           | 個人情報に関する事項を除き、苦情解決の対応の状況を「事業報告書」に掲載する。                    | 対応状況を作成し、保管する。   |  |
| ⑮日常的な業務の改善、向上への反映                |   | 利用者から寄せられた苦情の状況、日常的に集約する利用者からの意見、要望、疑問等を整理し、施設内に周知する。                    | 利用者からの意見、要望、疑問、苦情を部門ごとに業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善に努める。     |