

施設苦情・相談解決制度

施設名	特別養護老人ホーム オーキッド
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	
(法人の相談窓口) 担当者：渡邊 太一郎（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	
(施設の相談窓口) 苦情解決責任者：松藤 功雄（施設長） 相談・苦情受付担当者：羽路 直樹（施設ケア部長） 連絡先 〒669-1528 兵庫県三田市駅前町 3 番 15 号 - 1 電話：079-556-7555 FAX：079-556-7556 電子メール info-orchid@reimeikai.org	
(第三者委員会) 委員：長桶 吉彦 連絡先：栗岡法律事務所 078-341-1424 委員：下坂 美香子 連絡先：恒生かのこ病院 078-277-1655	

(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 ・利用者からの直接受付 ・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。 「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。