

利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

(目的)

第1条 この要項は、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑・円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1)意見・要望等の相談解決責任者(以下「責任者」という)を置く。
- (2)意見・要望等の受付担当者(以下「担当者」という)を置く。
- (3)苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次の通りとする。

- (1)利用者からの苦情の受付。
- (2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録。
- (3)受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告。

(第三者委員)

第4条

- 1 第三者委員は、苦情の円滑、円満な解決を図ることができる者で、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。
- 2 第三者委員は複数名とする。
- 3 第三者委員の職務は次の通りとする。
 - (1) 担当者からの受け付けた苦情の報告聴取
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人(以下「申出人」という)への通知
 - (3) 利用者からの苦情の直接受付
 - (4) 申出人への助言
 - (5) 事業者への助言
 - (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
 - (7) 責任者からの苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
 - (8) 日常的な状況把握と意見傾聴
 - (9) 群馬県社協の福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、斡旋及び必要と認める状況把握に関すること

(利用者への周知)

第5条 責任者は、利用者に対して責任者・担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示と常磐会ホームページ等により掲載し周知をはかるものとする。

(苦情の受付等)

- 第6条
- 1 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。
 - 2 担当者は利用者からの苦情受付に際し、次の事項を意見・要望等の受付書(様式 1)に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告要否
 - エ 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言・立ち会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

- 第7条
- 1 担当者は受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし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。
 - 2 投書など匿名の苦情についても意見・要望等の受付書(書式 1)に記録し、前号により報告すると共に必要な対応を行う。
 - 3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、申出人に対して報告を受けた旨を意見・要望等の受付報告書(書式 2)により通知する。

(苦情解決の話し合い)

- 第8条
- 1 第6条第2項のウ及びエが不要な場合には、申出人と責任者との話し合いによる解決を図るものとする。
 - 2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人または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。
 - 3 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者と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

(苦情解決の記録・報告)

- 第9条
- 1 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(様式 1)に記録する。
 - 2 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 責任者は、申出人に改善を約束した事項について申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、意見・要望等の相談解決結果報告書(書式 3)により報告する。

(解決結果の公表)

- 第10条
- 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、施設内へ掲示する等の方法で公表する。

ご意見・ご要望についてのご案内

社会福祉法人 常磐会が運営しております特別養護老人ホーム・指定短期入所生活介護・指定通所介護・居宅介護支援事業所をご利用になるにあたりまして、お気づきの点、ご意見・ご要望などは、連絡帳や施設内に設置しておりますご意見書等で遠慮無くお伝え頂きたいと思っておりますが、保護者の皆さんの中には「直接は言えない」という方もいらっしゃるのではないかと思います。ですが、なゆた側といたしましては「要望を言い出せない」→「なゆたへの不満がたまる」という結果になるよりも、より早い段階での解決を切に願っております。

ご利用者様のためにもご家族様等となゆたの両者が忌憚なく話し合える環境をつくっていきたく願っております。

なお、この様なご意見は、職員の誰でも承りますが、責任者と担当者をもうけておりますので下記の通りお知らせいたします。

ご意見・ご要望の受付担当者	生活相談員， 第三者委員
ご意見・ご要望の相談解決責任者	管理者

また、施設内の担当者と責任者の段階でもご納得のいかない方は、常磐会とは第三者の関係にあります「第三者委員」を設置いたしましたのでご相談下さい。

この委員の方の氏名や連絡先は、事務室前に掲示しておりますので必要な方はご確認下さい。

苦情解決システムの流れを裏面に表にいたしました。ご覧下さい。

ご意見・ご要望の相談における第三者委員の役割について

【第三者委員の役割】

ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得行かない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

【第三者委員の職務】

- ・ご意見、ご要望の相談解決への立ち会い・助言。
- ・ご意見、ご要望の直接受付
- ・相談内容を受けた旨の保護者(当事者)への通知
- ・責任者より、ご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また特別養護老人ホームの日常的な状況を把握します。

【第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法】

- ・第三者委員によるご意見、ご要望の内容の確認。
- ・第三者委員による解決案の調整・助言。
- ・話し合いの結果や改善事項などの確認。

※ 第三者委員の立ち会い・助言を必要とされる場合には、受付担当者にその旨申し出て頂くか、または下記に記載されている委員まで直接ご連絡下さい。

【第三者委員】

- ・古賀幸江 連絡先:027-382-1623