

## ハワイアンデイ 苦情解決体制

社会福祉法第 82 条の規定により、利用者からの苦情を適切に対応する体制を整備し、利用者の権利を擁護するとともに、利用者の満足感の向上を図り、利用者が本施設の福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。よって、本施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情解決検討委員会及び苦情解決第三者委員を下記により設置する。

### 記

1. 苦情解決責任者	施設長	渡辺	達裕
2. 苦情受付担当者	ショートステイ生活相談員 デイサービス生活相談員	清水 塙	直人 聡
3. 苦情解決第三者委員	評議員 評議員	水柿 小室	武 高志
4. 苦情解決検討委員会	特養しらとり施設長 ハワイアンデイ施設長 介護部長 居宅介護支援専門員 デイサービス生活相談員 特養しらとり生活相談員	塙 渡辺 清水 渡辺 塙 吉田	律雄 達裕 直人 美恵 聡 斉

以上

[苦情解決の手順]

(1) 苦情の受付

- ・ 苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け入れる。

(2)

- ・ 苦情受付担当者が受け付ける苦情については、申出人より詳しい内容を聞くとともに、関係職員からも事情や状況を確認した上で、苦情解決責任者に報告する。
- ・ 苦情解決責任者は、申出人に対して報告を受けた旨を伝える。
- ・ 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は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決のための話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、下記のいずれかの方法により誠意をもって苦情解決に努める。
  - (ア) 申出人と話し合う
  - (イ) 関係する検討委員と話し合う
  - (ウ) 検討委員会を開く
- ・ 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。

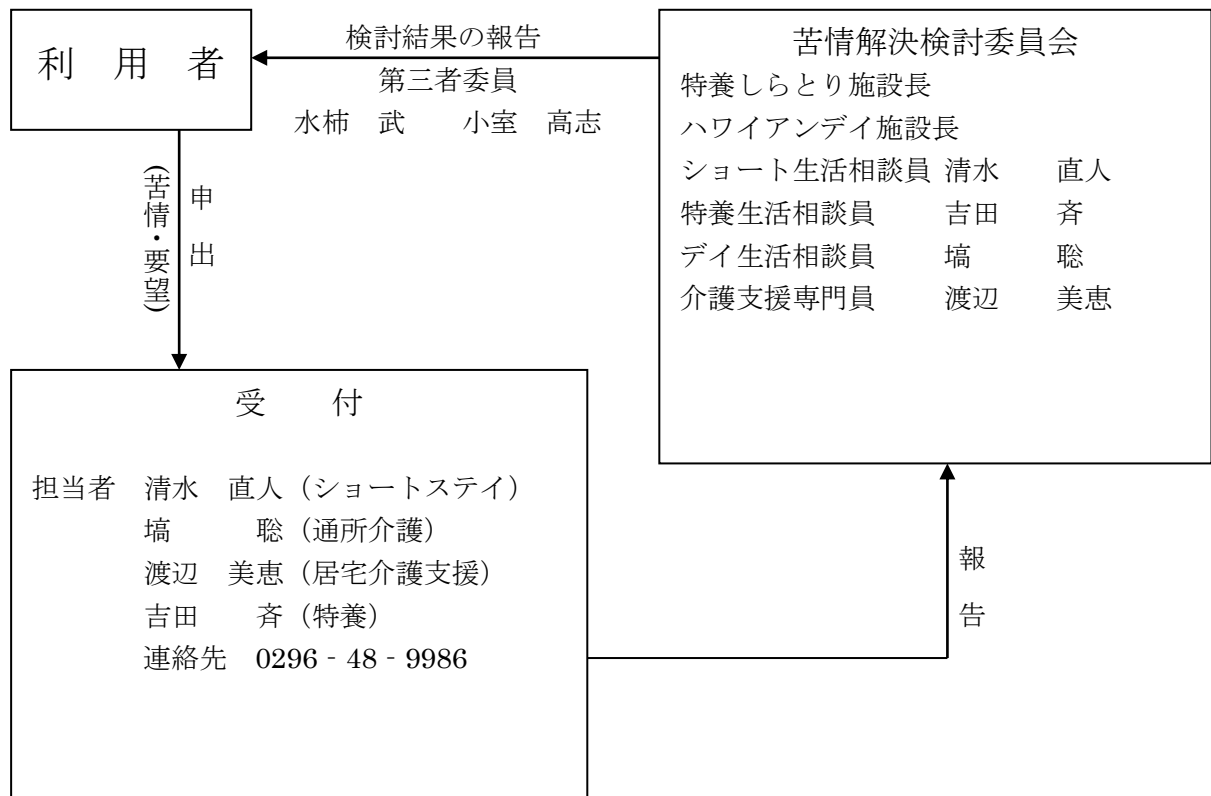
(4) 苦情に対する結果報告

- ・ 苦情解決責任者は、受け付けた苦情に対する検討結果を申出人に報告する。

(5) 「運営適正化委員会」への申し立て

- ・ 当施設で解決できない苦情は茨城県社会福祉協議会（代表 029 - 241 - 1133）に設置された運営的正化委員会に申し立てることができる。

苦情解決処理の流れ



# 平成28年度 社会福祉法人征峯会 苦情解決状況

平成28年4月1日～平成29年3月31日

## ピアしらとり

事業所別	相談箱	本人	家族	委員会	第三者委員会招集
				召集	
施設入所	0	4	2	0	0
グループホーム	0	3	0	0	0
地域支援	0	0	1	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	0	7	3	0	0

## 特別養護老人ホームしらとり

事業所別	相談箱	本人	家族	ケア	委員会	第三者委員会招集
				マネージャー	召集	
特養ホーム	0	1	1	0	0	0
ショートステイ	0	0	0	0	0	0
居宅介護支援	0	0	1	0	0	0
特養デイサービス	0	0	2	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	4	0	0	0

## しらとりハワイアンデイ

事業所別	相談箱	本人	家族	ケア	委員会	第三者委員会招集
				マネージャー	召集	
デイサービス	0	11	16	10	1	0
ショートステイ	0	2	5	3	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
合計	0	13	21	13	1	0