

ケアハウスエスペランザ苦情処理の手順

1. 苦情処理体制

苦情を迅速に処理するために、苦情処理体制を次のとおりとします。

苦情解決責任者	1名
苦情受付担当者	2名
第三者委員	2名

相談・苦情に対する常設窓口として苦情解決、苦情受付担当者、第三者委員を設置し苦情の解決に努めます。

苦情解決責任者	小川 浩	(施設長)
苦情受付担当者	田中 康久	(生活相談員)
	山本 輝彦	(生活相談員)

第三者委員	萩尾 政彦	(司法書士)	☎092-781-1731
	井上 智夫	(弁護士)	☎092-738-1323

行政機関その他苦情受付機関

福岡県運営適正化委員会

福岡県春日市原町 3-1-7 福岡県総合福祉センター内 ☎092-915-3511

福岡県国民健康保険団体連合会

福岡県福岡市博多区吉塚本町 13-47 ☎092-642-7859

福岡県福岡市博多区福祉・介護保険課

福岡県福岡市博多区博多駅前 2-29-24 大博センタービル ☎092-419-1078

福岡県福岡市保健福祉局 高齢社会部 監査指導課

福岡県福岡市中央区天神 1-8-1 ☎092-711-4226

2. 苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

苦情受付担当者は利用者等からの苦情を随時受け付けます。尚、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。担当者は書面に記録し、

苦情申し出人に確認します。また、御意見箱を設置し、利用者家族等から気兼ねなく意見が出るよう配慮します。

3. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告します。
- (2) 苦情解決責任者は、苦情申し出の報告を受けた場合、内容を確認し、関係職員を招集して解決案を検討します。
- (3) 重要な不当行為に関する苦情は第三者委員へ報告し、必要に応じて助言を受けます。ただし、申し出人が第三者への報告を拒否した場合を除きます。
- (4) 第三者委員は苦情申し出の報告を受けた場合、内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けたという事で受付報告書を通知します。投書や匿名による重大な不当行為に関する苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は苦情申し出人と話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申し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ます。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは次により行います。
 - ①第三者委員の立ち会いによる苦情内容の確認
 - ②第三者委員による解決案の調整、助言
 - ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

5. 苦情解決結果記録・報告

- (1) 苦情受付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記録します。
- (2) 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、概ね1ヶ月以内に、苦情申し出人及び第三者委員へ報告し、必要な助言を受けます。

附則) 平成14年 4月1日施行
平成30年10月1日改定