

苦情の受付について(法人本部)

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付責任者

[業務執行理事] 土居 啓一

○苦情受付窓口(担当者)

[本部事務] 土井 廣二

○受付時間 毎週月曜日～日曜日 8:30～17:30

○受付電話番号 072-983-6601

また、ご意見箱(苦情受付ボックス)を玄関受付に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

大阪府社会福祉協議会	所在地 電話番号 受付時間	大阪市中央区谷町七丁目4-15 06-6191-3130 10:00～16:00(平日)
東大阪市役所 地位包括ケア推進課 (高齢者虐待通報窓口)	電話番号 受付時間	06-4309-3013 9:00～17:30(平日)
国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課	所在地 電話番号 FAX 受付時間	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 06-6949-5418 06-6949-5417 9:00～17:00(平日)

苦情解決の仕組みの目的

苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者様の満足度を高める事や早急な虐待防止対策が講じられ、利用者様個人の権利を擁護するとともに、利用者様が福祉サービスを適切に利用することができるように支援します。

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ります。

苦 情 解 決 委 員 会 (接 遇 マ ナ ー 委 員)

社会福祉法人柏樹会

第 1 条 設置、目的

1. 社会福祉法人柏樹会（以下「本法人」という）は苦情解決に関する委員会を設置しております。
2. 本法人の提供する福祉サービスに対するご利用者様の苦情については、一定のルールに従った適切な可決を図り、ご利用者様の満足度の向上を図ります。

第 2 条 委員、担当者

1. 苦情の円滑・円満な解決を図る為、次の委員及び責任者を配置しています。

① 苦情対応・解決責任者

苦情及びサービス要望・解決対応責任者は、施設長・・・・・・・・・・1名

② 苦情等受付対応担当者

苦情及びサービス要望・解決対応の担当者は、生活相談員
事務員・・・・・・・・・・2名

2. 苦情第三者委員

苦情及びサービス要望対応第三者として

本法人関係家族様・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3名

本法人評議員・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4名

のいずれか

- ① 苦情等対応・解決の責任主体を明確にするため、本法人の施設長を苦情責任者に任命する。
- ② 福祉サービスを利用する本法人関係者様の苦情申し出を受けるため、苦情担当者を配置する。
- ③ 苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご利用者様の立場や心情に配慮した適正な対応を進めるため、第三者委員を本法人関係家族様・評議員に委託する。

第 3 条 職務

1. 苦情受付担当者の職務

- ① ご利用者様及びご家族様からの苦情受付
- ② 苦情内容、ご利用者様等の意向確認と記録
- ③ 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告。
- ④ 苦情内容の確認並びに改善において、関係者の意見を収集、関係職員
の意見を収集、各会議において事実の徴収、改善策の検討を行います。

2. 第三者委員会の職務

- ① 苦情担当者からの苦情内容の報告聴取
- ② ご利用者様等からの苦情の直接受付
- ③ 苦情に関わる時間の改善状況等の報告聴取を行います。

第4条 苦情の受付

1. 苦情受付担当者は、ご利用者様等からの苦情を書面あるいは面接により随時受け付けるとともに第三者委員も直接受け付けることができます。
2. 苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認します。
 - ① 苦情の内容
 - ② 苦情申し出者様の要望等
 - ③ 第三者委員会への報告の要否等

第5条 苦情受付の報告・確認

1. 苦情受付担当者は受付した苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員会に報告します。
2. 投書等匿名の苦情についても、第三者委員会に報告し必要な対応を行います。

第6条 苦情解決に向けての話し合い

1. 苦情解決責任者と苦情受付担当者は、苦情申出者様との話し合いによる解決に誠意をもって努めます。
2. 苦情申出者様及び苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員会の助言を求めることができます。

第7条 苦情解決結果の記録・報告

1. 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するため、苦情解決の記録と報告を行います。
2. 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を書面にて記録し残します。
3. 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について、第三者委員会に報告し、必要な助言を求めます。
4. 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について苦情申出者様及び第三者委員会に対し、一定期間経過状況を報告します。

第8条 解決結果の公表

1.ご利用者様による福祉サービスの選択や本法人による福祉サービスの信頼性の向上を図る為、個人情報に関するものを省き玄関前に本内容の実績を掲載し公表いたします。