

福祉サービスの苦情相談

当法人では、苦情に対し適切な解決に努めます

私どもが提供するサービスについて、ご意見、苦情等がありましたら遠慮なく苦情受付担当者にご相談ください。

社会福祉法第82条の規定により、当法人では苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情受付体制

サービス提供事業所	苦情受付担当者	連絡先
特別養護老人ホーム桃山園	山崎 ひとみ	0 2 5-2 7 1-4 1 0 1
デイサービスセンター桃山園	高橋 雅美	0 2 5-2 7 8-3 5 8 2
ケアハウス桃山園	長崎 美利	0 2 5-2 7 8-3 5 8 1
デイサービスセンターここあん	木村 めぐみ	0 2 5-3 8 4-8 6 6 7
訪問介護ステーションここあん	西川 真樹	0 2 5-3 8 4-8 6 6 7
居宅介護支援事業所ここあん	土田 貴子	0 2 5-3 8 4-8 6 6 7
サービス付き高齢者向け住宅ここあん	長谷川 悟	0 2 5-3 8 4-8 6 6 7

苦情解決責任者

統括責任者	連絡先
吉田 真紀子	0 2 5-2 7 9-4 1 5 1

第三者委員

申し出をされた苦情について、苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出者に対する適切な支援を行うため、下記の第三者委員を設置しております。

渡辺 順子	大竹 弘子	古川 浩
-------	-------	------

福祉サービスについての苦情は、上記の第三者委員に直接申し出ることできます。
連絡先については、事業所窓口に掲示しております。

苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

1. 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認を行います
2. 第三者委員による解決案の調整・助言を求めることができます
3. 話し合いの結果や改善事項等の確認をおこないます。

行政機関・その他苦情受付機関

新潟市福祉部介護保険課 介護給付係	所在地 連絡先	新潟県新潟市中央区学校町通602-1 市役所本館1階 025-226-1273
新潟市福祉部 高齢者支援課 高齢者福祉係	所在地 連絡先	新潟県新潟市中央区学校町通602-1 市役所本館1階 025-226-1290
新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室	所在地 連絡先	新潟市中央区新光町4-1 新潟県自治会館本館3階 025-285-3022
新潟県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	所在地 連絡先	新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ3F 025-281-5609

当法人の苦情受付担当者に何らかの理由で苦情を言いにく場合など、上記の行政機関等に苦情を申し立てることができます。

また、申し立てた苦情が解決に至らない場合や、話し合いの結果に不服がある場合についても、上記の行政機関等に相談することもできます。

苦情受付・解決等の公表

福祉サービスに対する苦情を受付けた場合、苦情受付から解決・改善までの経過を記録し、必要に応じて公表を行っております。

公表の方法は、毎年度作成する事業報告書に記載し、当法人のホームページの情報公開資料として公表をおこなっております。

苦情解決体制

施設内

苦情解決責任者・・・施設長

- 苦情解決の仕組みが効果的に機能させるための監視
- 苦情解決が円滑・迅速に遂行できるようにする
- 苦情申出人との話し合いを行う
- 最終的な責任を負う

苦情受付担当者・・・各部署生活相談員

- 利用者からの苦情の受け付け
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 報告(苦情解決責任者と第三者委員)

施設外

第三者委員・・・外部の委員(3名)

- 苦情の放置や密室化を防ぐ
- 中立性・公正性・客観性の確保(事業者にとって都合のいい一方的な解決を防ぐ)
- 利用者と事業者を対等な立場に導く(話し合いの場での、利用者の立場での発言等)
- 滞在化している苦情を顕在化させる(利用者との意見交換を通じ、内在する不満や意見要望等を発見する)

苦情解決の手順

苦情解決体制の周知

- 事業所内での掲示や重要事項説明書などで仕組みを周知する。
- 苦情受付担当者の氏名
- 苦情解決責任者の氏名
- 第三者委員の氏名と連絡先
- 苦情解決の仕組み等

① 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を受付ける。
- 苦情の内容の整理
- 申出人の意向(苦情解決の方法)の確認
- 第三者委員への報告及び話し合いへの立会
- * 第三者委員が直接受け付けることもできる。

② 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告(申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない)。
- 第三者委員は申出人へ、苦情の報告を受付けたことを連絡する。
- 匿名の苦情も、苦情解決責任者・第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

③ 話し合い・解決案の調整

- 苦情解決責任者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。
- 必要に応じて、第三者委員の立会いを養成することができる。

④ 苦情対応の記録・確認

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過を書面に記録する。
- 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

⑤ 公表

- 解決の結果を実際の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書に掲載するほか、ホームページにおいても公表する。

苦情解決の手順(解決フロー)

苦情申立人

利用者本人・家族・利用状況について把握している者

