

苦情解決体制について（抜粋）

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人庄原市社会福祉協議会が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、事業所ごとに苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。苦情解決の方法は、下記のとおりです。

【苦情解決の方法】

- (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付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。
- (2) 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。また、必要に応じ苦情受付責任者は内容を記録し、市町へ報告いたします。
- (3) 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もって話し合い、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。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。
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確認
- (4) 都道府県運営適正化委員会等の紹介
本事業者で解決できない苦情は、下記に設置された窓口に応じ出すことができます。

【広島県福祉サービス運営適正化委員会】

広島市南区比治山本町12-2（広島県社会福祉協議会内） 082-254-3419

【広島県国民健康保険団体連合会】

広島市中区東白島町19番49号 国保会館介護保険課（苦情処理） 082-554-0783

【庄原市役所高齢者福祉課（介護保険係）】

庄原市中本町一丁目10-1 0824-73-1167

【三次市役所高齢者福祉課（介護保険係）】

三次市十日市東三丁目14-25 0824-62-6387

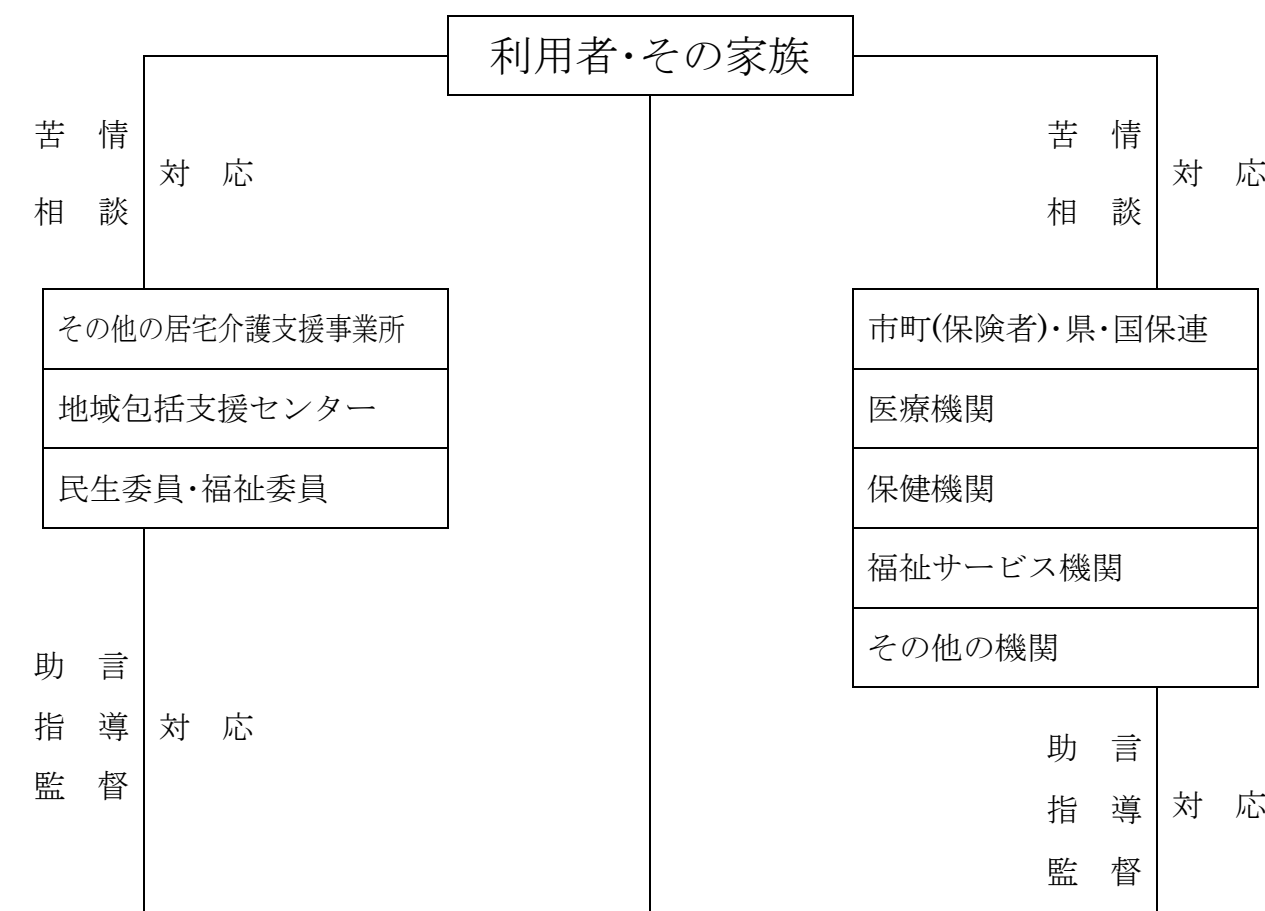
【庄原市役所社会福祉課（障害福祉係）】

庄原市中本町一丁目10-1 0824-73-1210

【三次市役所社会福祉課（障害福祉係）】

三次市十日市東三丁目14-1 0824-65-2051

【苦情・相談体制図】



庄原市社会福祉協議会 介護保険事業所・障害福祉事業所内

1. 軽微の相談・苦情については、当該事業所ごとの、定例ミーティング(毎日)により今後の対応について協議する。【記録用紙】「明日のための報告書」に記載する。
2. 複雑な相談、苦情については、管理者、主任による会議を速やかに開催し、今後の対応について協議する。【記録用紙】「相談・苦情受付兼処理票」に記載する。
3. 他機関との協議を要する相談・苦情については、地域ケア会議、担当者会議等において今後の対応について協議する。【記録用紙】法人内様式「苦情等受付書」「苦情等受付報告書」「苦情等解決報告書」に記載する。
また、利用者別のケア会議等において、積極的に指導・助言を受けながら協議を行った後、それらをもとに対応する。

※必要に応じ苦情受付責任者は内容を記録し、市町へ報告する。

※ご利用者様、ご家族様への報告が必要な場合は、【記載用紙】「相談・苦情処理対応結果報告書」に記載し、対応する。