相談・苦情等対応に関する要綱

小規模多機能型居宅介護事業所わがや

第１章　総則

（目的）

第１条　　この要綱は、小規模多機能型居宅介護事業所わがや（以下、「本事業所」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、満足度を高めると共に、本事業所に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第２章　苦情解決体制

（苦情解決責任者）

第２条　　苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

２．　苦情解決責任者は、開設者をもって充てる。

（苦情解決責任者の職務）

第３条　　苦情解決責任者は、次の職務を行う。

（１）苦情申出内容の原因および解決方策の検討

（２）苦情解決のための苦情申出人との話し合い

（３）苦情原因の改善状況について、苦情申出人への報告

（苦情受付担当者）

第４条　　利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

２．　苦情受付担当者は、本事業所の管理者をもって充てる。

（苦情受付担当者の職務）

第５条　　苦情受付担当者は、次の職務を行う。

（１）利用者からの苦情の受付

（２）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録および苦情責任者への報告

（３）苦情解決のための苦情申出人との話し合い

（４）苦情原因の改善状況について、苦情申出人への報告

第３章　苦情解決の業務

（制度の周知）

第６条　　苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

（苦情の受付）

第７条　　苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

２．　苦情受付担当者は、苦情の受付に際し次の事項を記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

（１）苦情の内容

（２）苦情申出人の要望

（苦情の報告・確認）

第８条　　苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

２．　投書等匿名による苦情があった場合にも、必要な対応を行う。

（苦情解決に向けた話し合いと記録）

第９条　　苦情受付担当者または苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

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について記録する。

３．　苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、福井県社会福祉協議会運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

（事業所内での周知）

第１０条　苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を記録し、事業所内での周知をはかる。

（その他）

第１１条　この要綱に定めるもののほか、この要綱の実施に必要な事項は、代表が別に定める。

ご意見・ご要望（苦情）解決のための仕組み

小規模多機能型居宅介護事業所 わがや

当事業所では、サービス利用者およびご家族からのご意見・ご要望・苦情について、適切かつ迅速な対応を行い、サービスの質向上に努めています。
ご相談・ご意見・ご要望・苦情は、苦情受付担当者（管理者）が随時受け付けます。
解決に向けた話し合いを行い、改善事項については責任者または担当者よりご報告いたします。
なお、事業所内での話し合いにより解決が難しい場合には、福井県社会福祉協議会に設置されている「福井県運営適正化委員会事務局」に申し立てることができます。

【福井県運営適正化委員会事務局】

福井市光陽 2 丁目 3-22（福井県社会福祉協議会内）

電話：0776-24-2347

相談・苦情の流れ（わがや）

サービス利用者・ご家族

意見・要望・苦情の申出

　　意見・要望等を受け付ける職員

　　苦情受付担当者（管理者）：樋口 幸代

報告

　　意見・要望等の相談を解決する職員

　　苦情解決責任者（開設者）：丹尾　裕