

苦情等への対応についての指針

令和5年4月1日

社会福祉法人いわれ会（以下、「法人」と表記）は、苦情等について苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置するとともに、下記の通りの手順にて対応することを定めます。

また、利用者及び家族、近隣住民の方からの苦情等の迅速且つ真摯に解決に努め、地域から信頼されるよう取り組みます。

1 苦情解決責任者

| | | |
|---------------|----|-------|
| 特別養護老人ホーム田原本園 | 園長 | 下櫻 春道 |
|---------------|----|-------|

2 苦情受付担当者

| | | |
|------------------|------|--------|
| 特別養護老人ホーム田原本園 | 特養課長 | 吉村 直也 |
| 通所介護 | 所長 | 田村 大三 |
| 訪問入浴 | 主任 | 広瀬 敏行 |
| 田原本園在宅介護支援センター | 所長 | 金子 都多子 |
| 川西町地域ケアプランセンター | 管理者 | 西野 允郎 |
| ぬくもりの郷デイサービスセンター | 所長 | 山口 博之 |
| ぬくもりの郷グループホーム | 所長 | 徳永 美佳 |

3 第三者委員

平野 淑子（元社会福祉法人理事）
奈良県磯城郡田原本町阪手485
電話 0744-32-4365

鈴木 昭夫（元学校長）
奈良県磯城郡田原本町味間870
電話 0744-32-5768

4 苦情等の解決方法

1) 苦情等の受付

苦情等の申出人（以下、「申出人」と表記）から電話や口頭、意見箱等にて苦情等を受けた者は、内容をよく確認したうえで速やかに苦情受付担当者へ連絡し、内容を報告します。また、申出人は第三者委員に直接苦情等を申し出ることもできます。

2) 苦情等への対応・方法

- ・ 受付担当者は、すぐに処理できる内容（忘れ物等）の場合、速やかに確認し対応します。

- ・ 苦情等が他の事業所等との協議が必要な場合、その旨を丁寧に申出人に説明し、各機関と協議を行います。
- ・ 苦情等が慎重な対応が必要な場合は検討課題とし、その旨を丁寧に申出人に説明した上で苦情解決検討会議にて苦情等の精査や、解決に向けた対応方法を検討し、その内容を申出人に通知します。
- ・ 全ての苦情等は苦情解決責任者に報告するものとします。

3) 第三者委員への報告（または第三者委員からの報告）

- ・ 申出人に対応するものの解決に至らない場合、法人は第三者委員へ内容を報告します。
- ・ 法人に対しての苦情等の申し出が第三者委員に直接あった場合、第三者委員は内容を確認し、法人にその旨を報告します。
- ・ 第三者委員は苦情等の内容により解決案の調整、助言、法人と申出人との話し合いへの立ち合い、改善事項等の確認等を行います。

4) 苦情等解決とその後の対応

- ・ 各事業所やその他の機関、苦情解決検討会議等での話し合いの結果は速やかに申出人に通知し、今後の対応等を説明します。
- ・ 全ての苦情等処理結果は苦情解決責任者へ報告するものとします。
- ・ 対応内容は「苦情・相談受付票」へ記入して書面として記録・保存し、主任者会議や各部署会議にて報告、各職員に内容の周知の徹底を図ります。

5) 他機関への紹介

法人で解決できない場合は他機関への紹介を行い、対応をあおぎます。

奈良県運営適正化委員会

〒634-0061 奈良県橿原市大久保町320-11

TEL・FAX 0744-29-1212

国民健康保険団体連合会 介護苦情係（月～金 9時～17時）

〒634-0061 奈良県橿原市大久保町302-1（奈良県市町村会館5階）

TEL 0744-21-6811

フリーダイヤル 0120-21-6899

FAX 0744-21-6822

社会福祉法人いわれ会 苦情対応の流れ

