

## 苦情解決制度

社会福祉法第82条の規定により、もくせい会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

### 体制

苦情解決責任者 施設長

苦情受付担当者

生活課課長（ヨコタホーム） デイサービス課長（デイサービス）

ヘルパーステーション主任（ヘルパーステーション）

居宅介護支援事業所主任（居宅介護支援事業所）

グループホーム主任（グループホーム）

福生市地域包括支援センター武蔵野主任（地域包括支援センター）

第三者委員：萬沢せつ子

### 苦情解決の方法

#### (1) 苦情の受け

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受け担当者が随時受け付けます。（様式1、2）

\*生活課は生活相談員が窓口となり、苦情受け担当者に報告します。

#### (2) 苦情内容の確認

苦情受け担当者は、受けた苦情の事実を確認し対応策を検討します。

#### (3) 苦情申し出人への回答

苦情受け担当者は、事実と対応策を苦情申し出人に、速やかに回答します。

\*生活課は、苦情の内容によっては、生活相談員が回答する場合があります。

#### (4) 苦情受けの報告・確認

苦情受け担当者は、受け付けた苦情と対応策を書面に記載し、苦情解決責任者に報告します。

（様式2）

苦情申し出人が希望した場合、苦情解決責任者は第三者委員に報告します。第三者委員は、内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。（様式3）

#### (5) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。（様式4、5）

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のように行ないます。

①第三者委員による苦情内容の確認

②第三者委員による解決案の調整・助言

③話し合いの結果や改善事項等の確認

#### (6) 本事業所で解決できない苦情

◇区市町村の各役所に設けられた苦情対応窓口に応じることが出来ます。

福生市の場合：福生市役所（TEL 042-551-1511 代表） 介護福祉課 介護保険係

◇東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会（TEL03-5283-7020）

◇東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部介護相談指導課（TEL03-6238-0177）

\*要望・希望に関しては、苦情受け担当者が関連する職員との話し合いで解決することが出来ます。  
内容・結果を苦情解決責任者に書面で報告します。