

苦情解決の取り組み状況について

当法人では、苦情への適切な対応により、法人事業に対するご利用者様の満足度を高めることや、早急な虐待防止対策が講じられ、ご利用者様個人の権利を擁護するとともに、ご利用者様が福祉サービスを適切にご利用することができるように支援します。

また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進やサービス事業者としての信頼や適性性の確保を図ります。

苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、各施設の施設長又は管理者を苦情解決責任者とします。

苦情受付担当者

ご利用者様が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各施設の相談員及び介護主任を苦情受付担当者とします。また、苦情受付担当者は以下の職務を行います。

- ・ ご利用者様からの苦情の受付
- ・ 苦情内容、ご利用者様の意向等の確認と記録
- ・ 受け付けた苦情及びその改善状況等について苦情解決責任者及び第三者委員会へ報告

第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご利用者様の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置します。公平性・中立性を確保できる者の中から、理事長が委嘱します。

福岡県運営適正化委員会

直接話しづらい、話し合っても解決できなかったときは、次の機関にご相談をお受けします。

福岡県春日市原町 3 丁目 1 番地 7 クローバープラザ 6 階（西棟）

福岡県運営適正化委員会事務局（092-915-3511）

相談時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00（祝日・年末年始は除きます）

苦情処理を行うための手順

- ① 苦情の受付
- ② ご利用者様本人・ご家族様から詳細確認
- ③ 管理者へ報告

※必要に応じて施設全体で検討会議開催、第三者委員会開催

- ④ 具体的な対応の実施
- ⑤ 記録・報告