

## 苦情解決制度について

鳥取福祉会訪問介護ステーションでは、ご利用者の皆様(ご本人・ご家族など)よりサービスに関するご意見・ご要望・ご相談あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながらサービスの改善に努めて参りたいと思ひ、次の通りの体制を整えております。遠慮なく率直なご意見をお聞かせ下さい。

苦情解決責任者	山名 紀子 (所長)	他の職員にも、お気軽にご相談下さい。
苦情解決窓口	西 真利子 (係長)	
第三者委員	氏名	連絡先
	清水 秀満 連絡先 TEL0857-53-4798(公民館)	鳥取市的場2丁目1番地 鳥取市南デイサービスセンター 宛 郵送(親展) TEL 0857-53-6561
	岡村 秀雄 連絡先 TEL0857-53-0053	

### 苦情解決の方法

#### (1)苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。なお、事実確認を行うため苦情内容によっては面接を行うことがあります。

#### (2)苦情申出人の範囲

ご利用者又はご家族など利用者の代理人・成年後見人等とします。

#### (3)苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

{ただし、第三者委員へ報告しないでほしい場合は、第三者委員への報告はいたしません。}

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた事を通知します。

#### (4)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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人や苦情解決責任者は、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により行います。

第三者委員による苦情内容の確認

第三者委員による解決案の調整・助言

話し合いの結果や改善報告等の確認

#### (5)記録の整備

受け付けた苦情の内容、対応状況、経過等について「社会福祉法人鳥取福祉会苦情解決実施要綱」に基づいて記録を行います。

#### (6)再発防止について

話し合いの結果や改善事項等の確認を行い、再発防止の検討及び対策の評価を行います。

#### (7)事業所の取り組み

連絡ノートの活用、意見・要望を伝えやすい関係構築、年1回満足度調査、ヒヤリハット対策。

#### (8)市町村等への調査協力

市町村等が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は、市町村等の職員からの質問若しくは照会及び市町村等が行う調査に協力します。

市町村等より指導又は助言を受けた場合においては、その指導又は助言に従って必要な改善を行い、市町村等より求めがあった場合には、改善内容を報告します。

### 「各事業」において解決できない苦情は

社会福祉法人 鳥取福祉会 法人本部 「苦情受付窓口」

住所:鳥取市的場2丁目1番地 TEL:0857-51-7272 / FAX:0857-51-7273

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会 (鳥取県社会福祉協議会)

住所:鳥取市伏野 1729-5 TEL:0857-59-6355 / FAX:0857-59-6345

鳥取市福祉部長寿社会課介護保険係

住所:鳥取市幸町71番地 TEL:0857-30-8212 / FAX:0857-20-3906

介護サービス苦情相談窓口 (鳥取県国保連合会 審査課 介護・障がい係)

住所:鳥取市立川2丁目176 TEL:0857-20-2100 / FAX:0857-29-6115

に申し立てることができます。