

# 苦情解決について

当園を利用する皆さんにとっては、施設はまさしく「自宅」であると思います。

施設を「自宅」とする皆さんが健康で明るい日常生活を送ることができるように必要なサービス（給食サービス・入浴サービス・緊急時の対応等）を提供いたしております。

皆さんのことを第一に考えて数々のサービスを提供していますが、いろいろな不平不満があると思います。

園に対する不満（苦情）、職員に対する不満、設備に対する不満、入所者に対する不満等いろいろあると思います。そういった不満や苦情は、皆さんからの意思表示であると受け止め、皆さんの不満を解消し、サービス等の改善に努め健康で明るい日常生活を送っていただくため下記のとおり苦情解決体制を整備いたしましたのでお知らせするとともに、遠慮せずに何かある場合は申し出て下さい。尚、個人情報に関するものは、秘密を守ります。

## (1) 苦情解決責任者

施設長を苦情解決責任者とし、苦情解決全体を統括する。

## (1) 苦情受付担当者

生活指導員（生活相談員）を苦情受付担当者とする。

ア. 他の職員を通しての苦情受付もいたします。

イ. 皆さんからの苦情を随時受付いたします。

ウ. 下記に示す、第三者委員へ直接申し出られてもかまいません。

エ. 投書などの匿名の苦情も受付いたします。

## (1) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、皆さんの立場等を配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置いたしております。次の方を委員として選任し、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いや助言等の職務を遂行していただきます。

### <第三者委員（3名）>

※下記の方は、当法人の役員でもあります。

氏名	現在の職等	電話番号	住所
杉村 典子	小学校評議員(元～民生委員)	63-2666	みやま市瀬高町下庄
川口 博子	元～施設職員	74-0583	柳川市三橋町白鳥
馬場 重喜	元～施設職員	63-7931	みやま市瀬高町長田

## (1) 苦情解決の手順

次の手順により、苦情を解決して行きます。

1. 苦情受付担当者が皆さんからの苦情を受付け、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア. 苦情の内容
  - イ. 苦情申出人の希望等
  - ウ. 第三者委員への報告の要否
  - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
  - オ. ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。
1. 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告いたします。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除きます。第三者委員は、苦情内容を確認するとともに苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。
1. 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。必要に応じては、第三者委員の助言をもとめることができる。
1. 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書面に記録する。
1. 苦情解決責任者は、苦情解決結果について苦情申出人及び第三者委員に報告する。
1. 苦情解決の結果を個人情報を除き「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

令和3年6月10日

社会福祉法人 親和園  
理事長 鶴 信彦