

(福) 大須賀苑苦情解決要綱

平成13年12月
改正 平成15年 4月
改正 平成17年10月
改正 平成20年 4月
改正 平成22年 6月
改正 平成23年 4月
改正 平成23年 6月
改正 平成24年 4月
改正 平成25年 4月
改正 平成26年 4月
改正 平成27年 6月
改正 平成28年12月
改正 平成30年 4月
改正 平成31年 4月
改正 令和 元年10月
改正 令和 2年 6月
改正 令和 3年 4月
改正 令和 4年 4月
改正 令和 4年 7月
改正 令和 4年12月
改正 令和 6年 5月

1. 目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適せつに利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、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事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2. 苦情解決体制

①苦情解決責任者 高齢者福祉事業部長 伊藤文子

②苦情受付担当者

- ・特別養護老人ホームおおすか苑（従来型） 山下泰代・後藤綾子
- ・特別養護老人ホームおおすか苑（ユニット型） 山下泰代・黒田亜紀子
- ・おおすか苑ショートステイ 山下泰代・後藤綾子

- ・おおすか苑デイサービスセンター（ほほえみ）
- ・山崎デイサービスセンター
- ・おおすか苑居宅介護支援事業所
- ・よこすか ぬく森こども園
- ・おおぶち そよ風こども園
- ・掛川市南部大須賀地域包括支援センター
- ・小規模多機能型居宅よりみち
- ・グループホーム野楽里

松浦紀仁・鈴木 良
 松浦紀仁・生駒 泉
 松浦紀仁・大竹洋史
 秋定淳子・鈴木麻樹
 大石静枝・渡邊由紀子
 松浦紀仁・鈴木基子
 藤田美和・山下泰代
 藤田美和・山下泰代

○職務

- ・利用者からの苦情受付
- ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ・受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

③第三者委員

太田 悟（元民生委員）

春田 崇子（元主任児童委員） の計2名

○職務

- ・苦情受付担当者からの苦情内容の報告徴収
- ・苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ通知する
- ・利用者からの苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・事業者への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い助言
- ・苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善徴収の報告徴収
- ・日常的な状況把握と意見傾聴

○報酬

- ・無報酬とする。ただし、費用の弁償にかかる部分については支払うものとする（費用弁償規程を準用する）

④その他の相談口

○静岡県福祉サービス運営適正化委員会

- ・所在地：静岡市葵区駿府町1-70 県総合社会福祉会館3階
- ・電話：054-653-0840（土日祝日・年末年始除く9:00~17:00）

⑤介護保険サービスに関するその他の相談窓口

○掛川市役所

- ・所在地：掛川市長谷1丁目1番地の1
- ・担当窓口：長寿推進課
- ・電話：0537-21-1363

○静岡県国民健康保険団体連合会

- ・所在地：静岡市葵区春日2丁目4番34号
- ・担当窓口：介護保険課
- ・電話：054-253-5590（苦情専用）
午前9時00分から午後5時00分（平日のみ）

3. 苦情解決の手順 別紙苦情解決マニュアルのとおり

4. ご意見箱の設置