

令和7年6月1日

憩いホーム新平和
苦情対応マニュアル

1、目的

- 苦情への適切な対応により、施設サービスに対する利用者・家族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切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・円満な解決の促進することにより、利用者・家族との信頼関係を築く。

2、苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者・・・施設長

(2) 苦情受付担当者・・・生活相談員

<職務>

- ・利用者・家族からの苦情・要望の受付
- ・苦情内容、利用者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・・・苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため設置する。

<職務>

- ・苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- ・苦情内容を受け付けた旨の苦情申出人への通知
- ・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状況等の報告聴取
- ・日常的な状況把握と意見傾聴

(4) ご意見箱の設置・・・苦情や要望をより広く拾い上げるため、玄関にポスト「ご家族様・利用者様の声」を設置する。

