

苦情処理の措置概要及び指針

1. 苦情処理体制

苦情を迅速に処理するために、苦情処理体制を次のとおりとしています。

苦情解決責任者	1名
苦情受付担当者	5名
第三者委員	3名

2. 苦情解決の手順**(1) 苦情の受付**

苦情受付担当者をご利用者からの苦情を受け付け、内容を所定の様式に記録し苦情申出に確認します。

3. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は受け付けた苦情を全て「特別委員会（苦情解決委員会）」及び第三者委員に報告します。（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除きます。）
- (2) 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行います。
- (3) 第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

4. 苦情解決に向けての話し合い

- (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ます。
その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。
- (2) 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行います。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

5. 苦情解決の記録と報告

- (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します。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けると共に、定期的な情報の公表を行います。

6. 苦情相談窓口

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	電話番号
ケアハウス 桜ガーデン生の松原	施設長	主任	092-881-0090（代表）
グループホーム 安養	施設長	主任	同上
デイサービス あんよう	施設長	同上	
福岡ケアサービス・ヘルパーステーション	施設長	主任	同上
福岡ケアサービス・ケアプランセンター	施設長	主任	同上
福岡市老人福祉センター福寿園	施設長	主任	同上