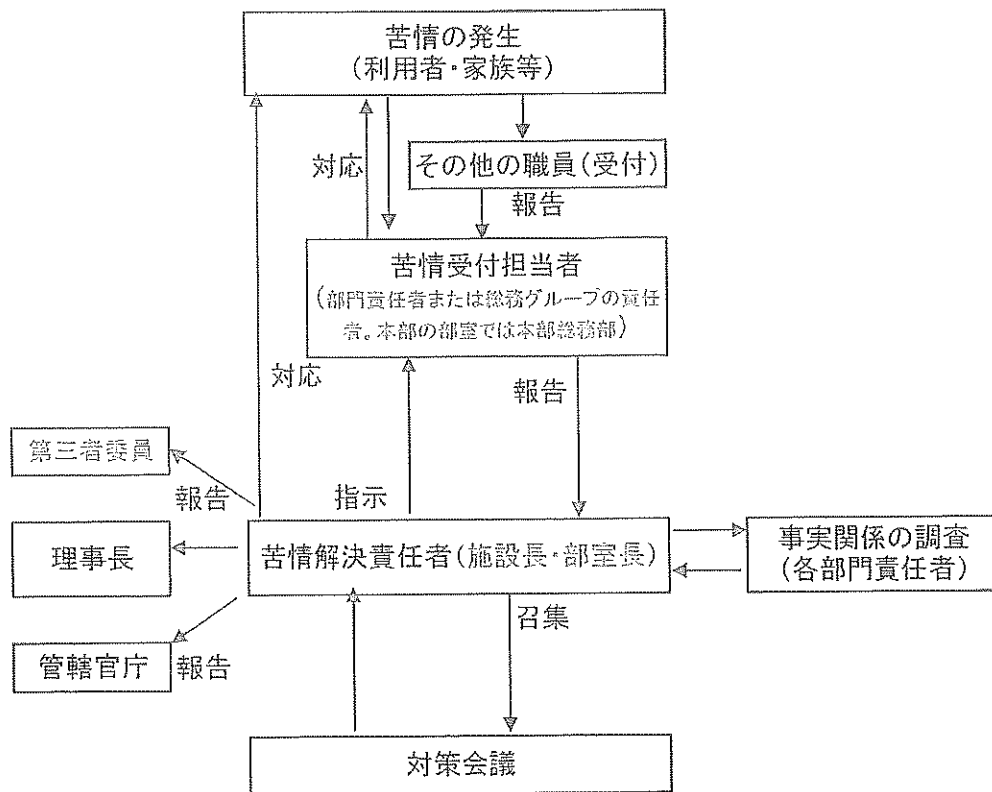


苦情解決の流れの概要

1. 苦情解決のしくみについて 周知・説明	苦情解決責任者 施設に掲示または利用 者会議や家族会にて苦 情解決のしくみにつ いて説明し周知する。 重要事項説明書により 苦情受付窓口を明確に し、説明する。	苦情受付担当者	その他の職員 サービス提供にあた っての苦情解決のし くみについて説明に 努める。
2. 意見・要望・疑問等の把握	受付担当者が集約した 意見等の報告を受け、サ ービスの向上・改善につ いて検討し、改善策を指 示する。	声のポスト（意見箱）に 寄せられる意見・要望・ 疑問等を集約し、週1回 施設長へ報告する。（総 務責任者）	利用者等からの要望 等を「苦情報告書（ケ アカルテ）」に記録 し、報告する。
3. 苦情（意見・要望）の受付		・ご意見・ご要望書によ る受付 ・「苦情報告書（ケアカ ルテ）」による受付 ・利用者からの直接受付	苦情受付担当者が不 在の場合、受付けた 苦情を担当者に報告 する。
4. 苦情内容の確認		苦情申立人に苦情内容 を確認する。	
5. 苦情内容の報告	苦情受付担当者から・ 「苦情報告書（ケアカ ルテ）」による報告を受け る。	・「苦情報告書（ケアカ ルテ）」により、苦情解 決責任者に報告する。	
6. 苦情内容の調査	苦情を受けたサービス 部門の責任者に、苦情内 容について事実確認の ための調査を指示する。		苦情を受けたサービ ス部門の責任者は、 苦情解決責任者の指 示により、事実関係 について調査する。
7. 苦情解決案の検討	苦情解決案を検討、また は、対策会議にて検討を 指示する。		
8. 解決策の提示（申出人の同意を得て話し合いに代えて提示する場合）	苦情申出人へ解決策を 提示する。または提示を 指示する。（申出日から 14日以内）		サービス部門責任者 は解決策を提示す る。

9. 話し合いの実施(上記によらない場合)	苦情解決責任者(施設長)	苦情受付担当者	その他の職員
	苦情申出人との話し合いを行う(申し出日から14日以内)	話し合いの内容について記録し、相違ないか確認する。	部門責任者は話し合いに同席する。
10. 業務の改善	必要な改善を指示する。		必要な改善を実施する。
11. 解決結果(改善経過)の報告(改善を約束した事項がある場合)		「改善結果(状況)報告書」にて申出人に改善状況を報告する。(解決策の提示または話し合いの日から30日以内)	
12. 苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応	市区町村の苦情相談窓口または苦情解決第三者委員に苦情申出人が満足する解決を図ることができない理由を説明する。	苦情申出人が解決策に満足できない場合、市区町村の苦情相談窓口または苦情解決委員会を紹介する。	
13. 定期的な報告	・マネジメントレビューにて報告する。	・苦情解決委員会にて、苦情受付状況や解決状況について報告する。	
14. 結果の公表	個人情報に関する事項を除き、苦情解決の状況を「事業報告書」に掲載する。	対応状況を作成し、保管する。	
15. 日常的な業務の改善	・「苦情報告書(ケアカルテ)」と声のポストの意見等について集約した書面にて、毎月報告を受け、改善を指示する。	・「苦情報告書(ケアカルテ)」と声のポストの意見等を毎月集約し、施設内に周知する。	利用者からの苦情や意見等を部門ごとに業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善に努める。

苦情発生時の対応フローチャート



「意見・要望書」

作成日 年 月 日

社会福祉法人正吉福祉会
施設長 ○○○○○宛

下記のとおり、貴施設の事業に関する苦情、要望、意見を申出ます。

☐ 特別養護老人ホーム	☐ 通所介護	☐ 地域包括支援センター	☐ 訪問看護
☐ 短期入所	☐ 訪問介護	☐ 居宅介護・ケアマネージャー	☐ グループホーム
☐ 小規模多機能	☐ 看護小規模多機能	☐ その他	

お名前	
連絡先住所	〒 — 電話番号 — —
内容（御自由にお書きください） 	

改善結果（状況）報告書

年 月 日

様

印

年 月 日付の苦情・要望（受付No. ）については、下記のとおり改善しましたので報告いたします。

記

苦情・要望 内容	
-------------	--

改善結果	
------	--