

# 苦情に対する措置の概要

## 1. 苦情解決に関する処理の目的

社会福祉法人芸北福祉会が運営する（特別養護老人ホーム寿光園・ユニット型特別養護老人ホーム寿光園・ユニット型寿光園短期入所生活介護事業所・寿光園居宅介護支援事業所・特別養護老人ホームやまゆり・やまゆり短期生活介護事業所・やまゆり居宅介護支援事業所(以下「やまゆり」という)が提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情を迅速、適切に解決するための体制、処理方法等を定め、やまゆりが実施するその他の措置とともにその福祉サービスの質の確保と向上に資することを目的とする。

## 2. 苦情解決のための基本姿勢

福祉サービスの利用者等から苦情の申し出があった場合は、福祉サービスの利用者の人格、人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、利用者、やまゆり双方にとって意義のあるものとなるよう、迅速、積極的に、社会性、客観性を確保した苦情解決を図るものとする。

## 3. 福祉サービスの範囲

苦情解決の対象となる福祉サービスは、寿光園・やまゆりが提供する福祉サービスすべてとする。ただし、提供する福祉サービス以外のものに関する苦情について、解決することを妨げない。

## 4. 苦情の範囲

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
  - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は介助に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は介助に関する申し立て

## 5. 苦情の申し出人の範囲

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情  
福祉サービスの利用者及びその家族、またはその代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスの利用者及びその家族、またはその代理人等
  - イ 民生委員・児童委員
  - ウ 寿光園・やまゆりの職員
  - エ その他前アから前ウに準ずるもので、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

## 6. 苦情解決体制

### (1) 特別養護老人ホーム寿光園の体制

事業所名	特別養護老人ホーム寿光園 ユニット型特別養護老人ホーム寿光園 ユニット型寿光園短期入所 生活介護事業所 寿光園サービスセンター 通所介護事業所	寿光園居宅介護支援事業所
苦情解決責任者	施設長 齋藤 正守	管理者 湯浅 妙子
苦情受付担当者	生活相談員 藤川 真	介護支援専門員 湯浅 妙子 特養生活相談員 藤川 真
第三者委員	小坂 豊子 栗栖 芳秋 河野 隆昭	電話0826(22)0650 電話0826(28)1002 電話0826(32)2507

(2) 特別養護老人ホームやまゆり

事業所名	特別養護老人ホームやまゆり やまゆり短期生活介護事業所	やまゆり居宅介護支援事業所
苦情解決責任者	施設長 百々 英治	管理者 中東 奈津紀
苦情受付担当者	生活相談員 宮崎 千鶴代	介護支援専門員 中東 奈津紀 特養生活相談員 宮崎 千鶴代
第三者委員	平石 隆夫 電話0826(38)0403 山本 正憲 電話0826(35)0850 岡本 洋壮 電話0826(35)0636	

7. 苦情解決

- 1) 解決任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。
- 2) 第三者委員は、苦情解決に当って、前1)の求めに応じて又自主的に助言、解決案の調整を行うものとする。

8. 苦情解決の記録

- 1) 苦情受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について記録する。
- 2) 苦情解決責任者は、3月ごと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。
- 3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人及び第三者に対して、その措置の結果等報告するものとする。

9. 解決結果の公表等

苦情の申出の状況及びその解決結果等について理事長へ報告するとともに、解決結果について、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報誌」に掲載し、公表する。

苦情の連絡先 : 特別養護老人ホーム寿光園  
☎ 0826-22-1075 (代表)  
特別養護老人ホームやまゆり  
☎ 0826-32-1077 (代表)