

## 1. 目的

利用者様が介護サービスを適切に利用できるよう権利を擁護するとともに、介護保険サービスの質の向上を目指す。

## 2. 手順

### 《苦情対応の範囲》

- ①社会福祉法人アズパーク運営施設で行われる介護サービス内容について
- ②社会福祉法人アズパーク運営施設の利用契約の締結及び履行に関する事項
- ③虐待等の不当行為の場合は川口市へただちに通報し、解決を図ることが基本となる。

### 《苦情申し出人の範囲》

- ①社会福祉法人アズパーク運営施設の利用者様、その御家族、代理人
- ②民生委員、包括支援センター・居宅介護支援事業所・その他福祉サービス事業所等の利用者様に関する状況を具体的かつ明確に把握している者

### 《相談・苦情解決体制》

相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、苦情対応委員会を設置する。

- ①社会福祉法人アズパーク運営施設の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、施設長とする。

○施設長 牛島 義公

- ②社会福祉法人アズパーク運営施設の相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は、生活相談員及び介護支援専門員とする。

○特別養護老人ホーム「みちあい」 生活相談員 手島 佑太

○デイサービス「みちあい」 生活相談員 新井 賢敏

- ③第三者委員

○金子 治男 電話 048-265-4011

○江袋 正敬 電話 048-259-0081

- ④外部苦情申立機関

○川口市役所介護保険課

住所 埼玉県川口市青木2丁目1番1号 電話：048-258-1110（代表）

《担当者職務》

- ①利用者からの相談・苦情の受付
- ②相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び苦情対応委員会への報告

《利用者への周知》

責任者は、利用者様に対して苦情相談の流れ及び窓口についての掲示、重要事項説明書等により周知を図るものとする。

《相談・苦情の受付等》

- ①担当者は、利用者様等からの相談・苦情及び意見箱を設置し、随時受付するものとする。
- ②担当者は、利用者様からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付記録に記録する。

《相談・苦情受付の報告、確認》

- ①担当者は受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び苦情対応委員会に報告する。
- ②投書など匿名の相談・苦情についても相談・苦情受付記録に記録し、責任者及び苦情対応委員会へ報告をするとともに、必要な対応を行う。
- ③川口市介護保険課の紹介

事業者段階で解決できない場合は、川口市介護保険課を紹介するなど必要な情報提供を行う。

《相談・苦情解決の話し合い》

- ①苦情対応委員会にて相談・苦情の内容を確認し解決案の調整を行う。
- ②苦情対応委員会での結果をもとに申出人と責任者及び担当者の話し合いによる解決を図る。
- ③話し合いの結果や改善事項等を書面に記録する。

《相談・苦情解決の記録・報告》

- ①担当者は、相談・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する。
- ②苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三委員に報告し、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自他事項について、苦情申出人に報告する。

《解決結果の公表》

- ①サービスの質や信頼性の向上を図り、利用者によるサービスの選択に資するため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に苦情解決の実績を掲載し、公表する。
- ②相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、「皆様の声」として掲示し、公表する。

施行 令和6年4月1日