

苦情解決フローチャート

令和5年7月現在

1. 周知・説明

苦情解決責任者は、利用者・家族に対して、事業所内での掲示等により苦情解決の仕組みを周知・説明する



2. 受付

苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を受け付ける
内容は書面に記録し、申出人に確認する
匿名の苦情も受け付ける 第三者委員が直接受け付けることもできる



3. 受付の報告・確認

苦情受付担当者は、苦情を受け付けたら苦情解決責任者・第三者委員に報告する
(申出人が第三者委員への報告を申し出た場合に第三者委員に報告する)
苦情解決責任者は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし解決案を検討する



4. 話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより解決を図る
必要に応じて第三者委員の立ち合いを要請することができる (この場合は、第三者委員が解決案の調整・助言を行う)



5. 記録・確認

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記録する
苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、おおむね1か月以内に、苦情申出人と第三者委員に報告する



6. 改善

申し出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む
さらに、日常的にサービスの改善や向上に努める



7. 公表

苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取組み実績をホームページ等で公表する

苦情・相談の窓口は、色々な方法があります

- ① 法人内各事業所の玄関に設置されているご意見箱や手紙・メール・電話・FAXで
- ② 一番身近な介護職員、看護職員などへ
- ③ 苦情受付担当者へ
各事業所の生活相談員など（重要事項説明書に記載）
- ④ 苦情解決責任者へ
ことぶき園施設長 山副勝也 ☎(076) 282-5670
- ⑤ （ご希望の場合は）第三者委員へ
 - 苦情解決第三者委員
森田善明（社会福祉法人芙蓉会監事）
かほく市 内高松 午6 ☎(076) 281-1878
大多和美
かほく市 二ツ屋 夕48 ☎(076) 281-1807
- ⑥ (①～⑤の対応にご不満の場合は) 下記のかほく市、石川県の相談窓口へ

○かほく市長寿介護課 ☎(076) 283-7150

かほく市宇野気二 81

○石川県国民健康保険団体連合会 ☎(076) 231-1110

金沢市幸町 12-1 介護サービス苦情 110 番

※ 芙蓉会で解決できない苦情は、石川県運営適正化委員会に申し立てることができます。