

苦情解決の概要

1. 利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者・相談・苦情に関する窓口として、苦情受付担当者を置き、中心となって問題の解決に努めています。

責任者 北郷 利美

担当者 長嶺 浩 ・ 島田 省吾

電話 099-245-6020 FAX 099-245-6021

・利用者からの苦情に対応する為に、外部からの第三者委員会を設置し、中立・公平な立場で聞き取り、助言等の参加をお願いしています。

苦情解決第三者委員

中馬 藤郎 ・ 玉利 勇治 ・ 米永 敬子

・職員へ直接苦情を言いにくい事を考慮し、行政機関の連絡先を掲示しています。

行政等の苦情受付機関

運営適正化委員会・所在地：鹿児島市鴨池新町1番7号(県社会福祉センター 5階)

・電話番号：099-286-2200 FAX:099-257-5707

・E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

・受付時間 平日午前9時から午後4時

鹿児島市郡山支所 郡山保健福祉課・所在地：鹿児島市郡山町141

・電話番号：099-298-2114 FAX:099-298-2835

・受付時間 平日午前8時30分から午後5時15分

※最寄りの市役所、支所、町役場でも受け付けます。

2. 円滑かつ迅速に苦情を解決する為の処理体制・手順

- ①苦情の受付 苦情受付担当者又は職員に電話や口頭で伝えます。
- ②苦情の事実確認 受付担当者が利用者や関係職員等から丁寧に聞き取りをし事実確認を行います。
- ③苦情受付担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、対応を決定します。
- ④対応の難しい問題については、苦情解決第三者委員会等に相談を行います。
- ⑤決定した内容に基づき、関係する職員等への連絡調整を行うと共に、利用者(保護者)に結果報告を行い理解を得ます。
- ⑥園だけでは解決できない問題に対しても、関係する機関との連絡調整を行い、可能な限り検討していきます。
- ⑦苦情解決の記録 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。
- ⑧解決結果の公表 個人情報に関するものを除き「ホームページ」等に公表します。

※具体的な対応方針

- ①利用者、保護者等で話を聞くなど、日常生活からも苦情を探っていきます。
- ②改善すべき事項に関しては、朝礼や職員会議等で連絡し速やかに対応を行っています。
- ③苦情や相談を出しやすくする為に、保護者が来園されたときに、コミュニケーションを図るようにしています。

苦情・要望・解決内容について

① 入所利用者様の保護者から

「入所前から皮膚病であり、入所後も治療を受けているが湿疹がひどくなっており薬を塗っていないのではないか」と話がありました。

解決内容・・・治りにくい皮膚病で定期的に皮膚科を受診し、常に薬を塗っている状況です。皮膚科の先生に再度相談し改善するように対応していく事を伝え納得して頂きました。

② 短期入所利用者の保護者様から

「短期入所利用時につままれた後が多くあり、他害を受けないように対応してほしい」と要望がありました。

解決内容・・・日曜日の日中に傷があるのに職員が気づき、すぐに保護者へ連絡している。月曜日の通所利用後、送迎にて再度状況説明と謝罪をしています。月曜日に職員間で話をし、他害を行った利用者は今後も他害を起こす恐れがある為、今後は一人部屋で対応し、今後他害を受けないように対応する事を伝え納得して頂きました。

③ 短期入所利用者の保護者様から

「短期入所利用時の様子が分からない」と要望がありました。

解決内容・・・帰りの際、支援員が活動で不在であり、連絡帳に記入が無かった事に保護者へ謝罪しています。その際、その時の食事、睡眠の様子を伝え、今後は連絡帳に夜間の様子を記入することを伝え納得して頂いています。