

# 平成29年度 相談・苦情 報告書

## 1. 苦情解決の目的

自ら提供する福祉サービスについて、ご利用者からの苦情に対し適切な対応により、福祉サービスに対するご利用者の満足感を高めるとともに、ご利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用できるよう支援することを目的としています。

## 2. 苦情解決第三者委員会

解決が困難なものなどについて、公正・中立な第三者機関として、苦情解決第三者委員会を設置しています。メンバーは、第三者委員（民生児童委員）、苦情解決責任者、苦情受付担当で構成され、客観性や公平性等を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進しています。

## 3. 相談・苦情内容とその対応

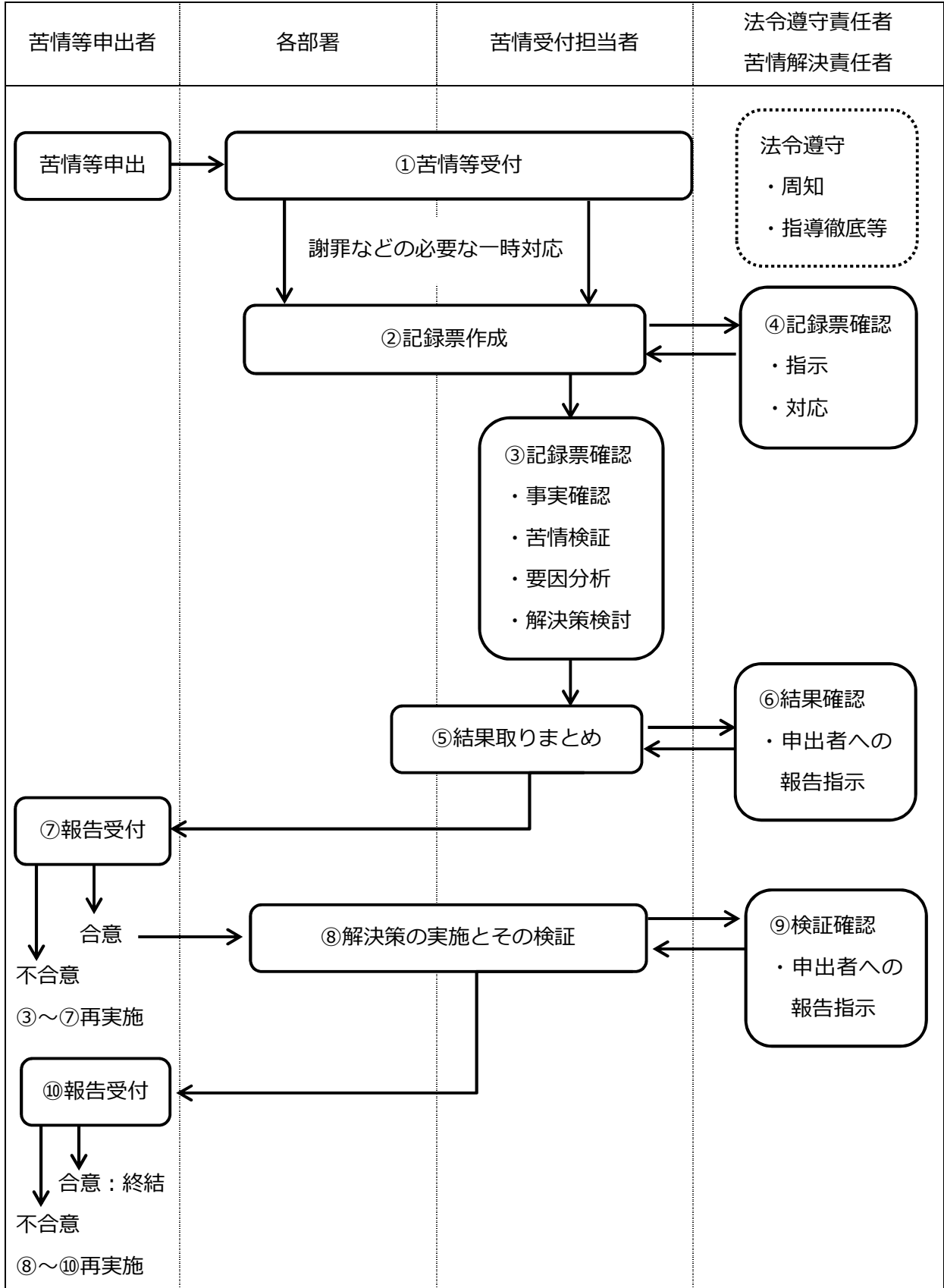
平成29年度は、職員の対応、サービスの内容、他のお客様に対する内容などで、18件の相談・苦情がありました。

当法人の苦情解決対応手順によって速やかに解決を行い、お客様へ今後の対応策も含めて説明をいたしました。また、以下のとおり、富竹の里苦情解決第三者委員会を開催し、発生したすべての相談・苦情について報告し、助言指導を頂きました。

## 4. 富竹の里苦情解決第三者委員会の実施

日 時	平成29年11月13日（月） 11：00～12：30
場 所	社会福祉法人光仁会富竹の里 会議室
参加者	第三者委員3名 法人職員5名 計8名
内 容	各施設の苦情報告 第三者委員より、各々の事例についての助言指導 事故報告

法令遵守、相談・苦情対応フローチャート



※必要に応じて、保険者、県、国保連等へ報告を行います。

※必要に応じて会議を開催します。

※解決が困難な場合等は、苦情解決相談委員の協力を得て解決を行います。