

苦情処理に関して

ケアハウスめぐみの和

苦情処理目的

- ◆ご利用者又はご家族が福祉サービスを適切に利用することができるようにする。
- ◆苦情への適切な対応により、福祉サービスに対するご利用者の満足感を高める。

苦情解決体制

- ①苦情は、苦情受付担当者が窓口となり随時受け付けいたします。
又、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
 - ②苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員(苦情申出人が第三者への報告を否定した場合を除く)に報告します。
 - ③報告を受けた第三者委員は内容を確認し、申出人に報告を受け付けた旨を通知します。
 - ④苦情解決責任者は最終確認者として申出人との話し合いによる解決に努めます。
また必要に応じて双方が、第三者委員の助言を求めて話し合うことができます。
- ※ 苦情対応記録を作成、保管し再発防止に努めます。

【各担当】

苦 情 解 決 責 任 者	施設長	小城 治一
苦情受付（窓口）担当者	生活相談員	遠田 江里奈
第三者委員	法人監事	岡田 富典
		寺田 浩二

※ 受付担当者不在の際は、他の職員が受付いたします。

苦情の連絡方法

苦情は面談、電話、書面などにより、随時お申し出いただけます。

※ 苦情への対応、解決等までの経緯に関しては苦情受付・処理を記録

※ 苦情内容・解決等の報告は、個人情報に関するものを除きホームページにて公表

苦情公表

●2020 年度 2 件

No.	申立者	受付日	苦情内容	対応内容	解決日
1	利用者 ご本人	6/27	居室の防火点検の際、貴重品の保管場所について聞かれたり、冷蔵庫内を調べられたりしたので、非常に気分が悪かった。	防火点検時に別件を聞くことは適当ではなく、事前の説明、点検の事前通達等がなかったことが申立者には突然で把握しきれなかった様子。 今後は事前（入居時と点検前）の説明通達をしっかり行い、点検内容も今一度検討し、このような事がないよう努めていく。	6/30
2	利用者 ご本人	9/2	職員がご面会者に対し、感染対策の為の面会規制について説明をした時、一緒に聞いていて怒られたように感じ、怖かった。面会規制について知らなかった。	ご入居者やご家族と接するときには、極力穏やかな態度をとるよう心掛けることとした。また施設の規制などが変更となる場合は、掲示板で告知し、口頭でも説明するようにした。	9/2

●2021 年度 0 件

●2022 年度 0 件

●2023 年度 0 件

●2024 年度 0 件

●2025 年度 1 件

No.	申立者	受付日	苦情内容	対応内容	解決日
1	利用者 ご家族	12/30	感染対策の規制を守らなかったご面会者への、職員の注意の仕方が普通でなく、言い方が強すぎると感じた。	以前にも、面会規制の説明時に同じような苦情が出ていることから、事態を厳粛に受け止め、ご利用者やご家族への接し方を研修し直して、職員一人一人の意識を変えていく。また、そうして改善された結果は、ご利用者やご家族自身が感じ取るものであるため、申立者には今後も継続して、改善がなされているかを確認していただくよう願いました。	2/10