

盛岡地域福祉センター苦情解決の取り組みについて（お知らせ）

【はじめに】

社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされています。

また、事業等の人員、設備及び運営に関する基準の規定により、利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないとされています。

盛岡地域福祉センターでは、苦情等の受付窓口及び苦情解決体制を重要事項説明書とセンター内の掲示により皆様にお知らせしています。

1 盛岡地域福祉センター苦情解決体制の概要

- 受付日：月曜日から金曜日まで（12月29日～1月3日除く）
- 受付時間：8時30分から17時まで
- 電話番号：019-696-5640
- 苦情解決責任者：所長 小綿義道
- 苦情受付担当者：副所長兼主任生活支援員 伊五澤水穂
主任生活支援員（サービス管理責任者）小倉亜由美
生活相談員 佐々木美帆
- 第三者委員：伊藤尚子（地域の民生児童委員）
苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しています。

2 生活介護事業に係る行政機関その他の苦情受付機関

- （1）盛岡市役所 保健福祉部 障がい福祉課
盛岡市内丸12番2号 019-651-4111
- （2）利用者の支給決定市町村窓口
- （3）岩手県福祉サービス運営適正化委員会
盛岡市三本柳8-1-3 ふれあいランド岩手内 019-637-8871

3 通所介護事業に係る行政機関その他の苦情受付機関

- （1）盛岡市役所 保健福祉部 介護保険課
盛岡市内丸12番2号 019-604-7562
- （2）岩手県国民健康保険団体連合会
019-604-6700

4 令和6年度苦情受付・解決状況

裏面をご覧ください。

令和6年度苦情受付・解決状況

1 受付状況

(1) 意見箱	5件	
(2) 電話	3件	
(3) 口頭	3件	
(4) 連絡帳	1件	計12件

2 苦情の内容（相談の分類）

(1) ケアの内容に関わる事項	9件	
(2) 個人の嗜好・選択に関わる事項	0件	
(3) 財産管理・遺産・遺言等	0件	
(4) 制度、施策、法律に関わる要望	0件	
(5) その他（施設設備等）	3件	計12件

3 申出人の要望

(1) 話を聞いて欲しい	1件	
(2) 教えて欲しい	0件	
(3) 回答が欲しい	0件	
(4) 調査して欲しい	1件	
(5) 改めて欲しい	10件	
(6) その他（ ）	0件	計12件

4 解決状況

受付けた内容は、苦情受付担当者から速やかに苦情解決責任者に報告され、苦情申出人から丁寧に申出の内容を伺いました。その後、関係者からの聴き取りや解決案・改善策等を検討したうえで申出人にお知らせするなど組織的な対応を行い、12件全て申出人のご理解をいただいています。

なお、第三者委員への報告、助言、立ち合いの要望はありませんでした。

【おわりに】

苦情は、ご利用者やご家族からのアドバイスであり、申出人の評価を満足に変える貴重な機会と捉えております。今後も、申出人のプライバシーや人権の尊重に努め福祉サービスの向上に努めてまいります。

苦情解決責任者 所長 小綿義道