

## 苦情解決の体制について

社会福祉法第82条の規定により、本法人の行なう事業において、利用者様からの苦情に適切に対応する体制があります。

皆様にご心配やご迷惑をおかけしてしまうような事態は、あってはならないものではありますが、「苦情はより良いサービス提供を可能とする機会」と考え、前向きに取り組んでいきたいと考えております。些細なことでも、ご遠慮なくご連絡ご相談下さい。

苦情解決責任者	施設長
---------	-----

苦情受付担当者	介護老人福祉施設	生活相談員
	短期入所生活介護	
	通所介護	生活相談員
	居宅介護支援	センター長
	ケアハウス	生活相談員
	グループホーム	管理者

第三者委員
-------

### 〈苦情解決の方法〉

#### (1) 苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面等により苦情受付担当者が、随時受付をします。尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

#### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

#### (4) 千葉県運営適正化委員会

本事業所で解決できない苦情は、千葉県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

千葉県運営適正化委員会[福祉サービス利用者サポートセンター]  
電話番号 043-246-0294 (直通)

(2016.09.01)

## 苦情解決規程

社会福祉法人 悠久会

## 苦情解決規程

### （苦情解決体制の目的）

第1条 社会福祉法人悠久会が開設する事業所（以下「事業所」という）は、社会福祉法第82条の規定に基づき、その提供する福祉サービスについて、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。苦情はより良いサービス提供を可能とする機会であることを念頭に、苦情解決の仕組みが円滑に機能することを目的とする。

### （苦情解決の目的）

第2条 苦情解決の目的は、次のとおりとする。

- 一 苦情への適切な対応により、サービスに対する利用者の満足感を高める。
- 二 利用者個人の権利を擁護する。
- 三 利用者がサービスを適切に利用できるよう支援する。
- 四 苦情解決の過程において、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑かつ円満な解決の促進を図る。
- 五 事業所の信頼や適正性の確保。

### （担当者及び職務内容）

第3条 苦情解決体制における担当者及び職務内容は、次のとおりとする。

- 一 苦情解決責任者  
施設長

苦情解決の責任主体を明確にする。

- 二 苦情受付担当者

特別養護老人ホーム八千代城	生活相談員
八千代城デイサービスセンター	生活相談員
ケアハウス青空	生活相談員
在宅介護支援センター八千代城	センター長
グループホーム悠々やちよ	管理者

サービス利用者が苦情の申し出を行ないやすい環境を整える。

- ①利用者からの苦情受付
- ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

- 三 第三者委員

理事＝佐久間福司

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。

- ①苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤事業所への助言

- ⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧日常的な状況把握と意見聴取

(苦情解決の手順)

第4条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

一 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けます。また、第三者委員も直接苦情を受け付けます。
- ② 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認します。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図ります。

二 苦情受付の報告、確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除きます。
- ② 投書など匿名の苦情に搦いては、第三者委員に報告し、必要な対応を図ります。
- ③ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

三 苦情解決に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者は苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者及び苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。
- ② 第三者委員の立ち会いによる苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いは、次のとおり行ないます。
  - ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができます。

#### 四 苦情解決結果の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化を確保することが、実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようになります。

ア 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書面に記録します。

イ 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告します。

#### 五 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表します。

(書類の整備)

第5条 「苦情解決」の体制を整備するとともに、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、下記の書類を用意します。

① 苦情受付・結果報告書

(利用者への周知)

第6条 苦情解決責任者は、利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の指名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知させます。周知の方法としては、施設内への掲示、パンフレット配布等によって行ないます。

附則

この附則は、平成18年 4月 1日より施行する。  
この附則は、平成21年 1月16日より施行する。  
この附則は、平成23年 4月 1日より施行する。  
この附則は、平成26年 4月 1日より施行する。  
この附則は、平成27年 4月 1日より施行する。  
この附則は、平成28年 9月 1日より施行する。