

社会福祉法人 慈 愛 会
苦 情 解 決 実 施 要 綱

(目的)

第1条 社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人慈愛会（以下「法人」という。）が行う、特別養護老人ホーム田平ホーム、短期入所生活介護事業所田平ホーム、居宅介護支援事業所田平ホーム（以下「田平ホーム」という。）が実施する福祉サービスに関する利用者等からの苦情への対応方法を明確にし、適切な解決に努めることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 法人が実施する福祉サービスについての苦情体制として次の各項に定める者を設置する。

1. 苦情解決責任者

田平ホーム施設長

2. 苦情受付担当責任者

田平ホーム施設長は、職員の中から苦情受付担当責任者を選任する。

(1) 苦情受付担当責任者

特別養護老人ホーム田平ホーム 介護支援専門員

短期入所生活介護事業所田平ホーム 介護支援専門員

居宅介護支援事業所田平ホーム 介護支援専門員

① 利用者からの苦情内容の確認。

② 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。

3. 苦情受付担当者

福祉サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員全員が担当する。

① 福祉サービス利用者からの苦情の受付及び記録。

4. 第三者委員

田平ホームは、苦情解決に関し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確保するため、理事会等の意見を聴取し、2名の第三者委員を選任する。

(1) 第三者委員の任期は5年とする。但し、再任を妨げない。また、補欠による委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(2) 第三者委員は次の職務を行う。

① 苦情受付担当責任者から苦情受付内容の報告聴取。

② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知。

③ 利用者からの苦情の直接受付。

④ 苦情申し出人への助言。

- ⑤ 田平ホームへの助言。
- ⑥ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、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。

(利用者への周知)

第3条 苦情解決責任者は、利用者への周知を図るため、特別養護老人ホーム田平ホーム内への掲示、パンフレット等により、下記事項について周知する。

- ① 苦情解決責任者
- ② 苦情受付担当責任者
- ③ 苦情受付担当者
- ④ 第三者委員の氏名、連絡先
- ⑤ 苦情解決の仕組み

(苦情の受付)

第4条 苦情受付担当者は、利用者等の苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2. 苦情受付担当責任者及び受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記載し、その内容について苦情申し出人に確認する。

- ① 苦情の内容。
- ② 苦情申し出人の希望。
- ③ 第三者委員への報告の要否。
- ④ 申し出人と苦情解決責任者の話し合いに対する、第三者委員の助言、立ち会いの要否。

(苦情受付の報告・確認)

第5条 苦情受付担当責任者は、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する。但し苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く。

- 2. 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を図る。
- 3. 第三者委員は、苦情受付担当責任者から苦情内容の報告を受け付けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情への対応)

第6条 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。

2. 第三者委員の立会いによる話し合いは次により行う。

- ① 苦情内容の確認。
- ② 解決案の調整、助言。
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。

(苦情解決の記録・報告)

第7条 苦情受付担当責任者は、苦情解決によるサービス向上等の実効性を確保するために、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載する。

2. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3. 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告を行う。

(解決結果の公表)

第8条 田平ホーム施設長は、利用者による福祉サービスの選択、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、事業報告等実績を掲載し公表する。

(書類の整備)

第9条 苦情解決について、透明性、客観性を確保するため必要な書類を整備する。

- ① 苦情受付書 (様式—1)
- ② 苦情受付報告書 (様式—2)
- ③ 苦情解決結果報告書 (様式—3)

(附 則)

1. この要綱は平成13年 9月1日から実施する。
2. この要綱は平成16年11月1日から実施する。
3. この要綱は令和3年4月1日から実施する。

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、特別養護老人ホーム田平ホーム、短期入所生活介護事業所田平ホームでは利用者からの苦情等を受け付ける。

「苦情申出窓口」を設置いたしました。

今後、苦情の解決に向けて下記のとおり、苦情解決責任者、苦情受付担当責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の体制を整えましたのでお知らせいたします。

記

- | | | |
|--------------|-----------------------|----------|
| 1. 苦情解決責任者 | 白石博昭「特別養護老人ホーム田平ホーム | 施設長」 |
| | 白石博昭「短期入所生活介護事業所田平ホーム | 施設長」 |
| | 「居宅介護支援事業所田平ホーム | 施設長」 |
| 2. 苦情受付担当責任者 | 岩佐初美「特別養護老人ホーム田平ホーム | 介護支援専門員」 |
| | 岩佐初美「短期入所生活介護事業所田平ホーム | 介護支援専門員」 |
| | 「居宅介護支援事業所田平ホーム | 介護支援専門員」 |
| 3. 苦情受付担当者 | 全職員「特別養護老人ホーム田平ホーム | 全職員」 |
| | 全職員「短期入所生活介護事業所田平ホーム | 全職員」 |
| | 「居宅介護支援事業所田平ホーム | 介護支援専門員」 |

「受付電話 0950-57-1966」「fax 0950-57-2185」

- | | |
|----------|-------------------|
| 4. 第三者委員 | 平戸市役所田平支所長 今村達也 |
| | 「電話 0950-22-9210」 |
| 5. 第三者委員 | 平戸市田平町 安河内毅 |
| | 「電話 0950-57-2033」 |

6. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面談、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出る事も出来ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者及び苦情受付担当責任者が受け付けた苦情を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）に報告いたします。第三者委員は内容を確認して、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もって話し合い、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会いを求める事ができます。

(4) 解決できなかった場合

長崎県社会福祉協議会に設置された「福祉サービス」運営適正化委員会へ申し立てる事ができます。

〒 852-8555 長崎市茂里町3番24号 TEL 095-842-6410
運営適正化委員会 fax 095-842-6740

苦情対応事務処理系統図

[様式-1-1]

苦 情 受 付 書 [秘]

(苦情受付担当者)

受付日	令和 年 月 日(曜日)	苦情の発生時期	令和 年 月 日(曜日)	受付番号	
記入者	印	苦情の発生場所			
申出 人	(フリガナ) 氏名	住 所	「TEL」		
	利用者との関係				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談 ①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好、選択に関わる事項 ③財産管理、遺産、遺言等の分類 ④制度、施策、法律に関する要望 ⑤その他()				
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
申出人の希望等	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
備考	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい				
	<input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要否 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄[]
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要否 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄[]

苦 情 受 付 報 告 書

(第三者委員→苦情申出人)

様

第三者委員

氏 名

印

苦情受付担当責任者から下記のとおり苦情受付[受付番号]についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の 申出日	令和 年 月 日 (曜日)	苦情申出人 氏 名	
苦情発 生時期	令和 年 月 日	利用者との 関 係	本人・親・子 その他()
苦 情 の 内 容	<div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"></div>		

苦情解決結果報告書

(第三者委員→苦情申出人・苦情申出人)

令和 年 月 日

様

苦情解決

責任者名

印

令和 年 月 日付けの苦情(受付番号)については、下記のとおり解決
いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
解決結果	<hr/> <hr/> <hr/>