

# 苦情解決業務体制

社会福祉法人 流山あけぼの会

特別養護老人ホームあざみ苑

# 苦情解決業務体制

社会福祉法第 82 条の規定により、本法人では利用者からの苦情を適切に対応する体制を整える。利用者にとって福祉サービスに対する満足感を高めることなどの効果が期待でき、利用者のニーズの把握や提供サービスの妥当性の検証が可能になるなど、結果として苦情解決は福祉サービスの質の向上を図り、利用者と事業者の双方にとって有益なものとする。

## 1. 苦情解決担当者設置

「第三者委員」を設置すると共に「苦情解決受付担当者」「苦情解決責任者」を選任することにより苦情を申し出やすい環境を整備し、苦情解決の責任体制を明らかにする。

### ① 苦情解決責任者

川口 栄子（特別養護老人ホームあざみ苑施設長）

### ② 苦情受付担当者

☆ 特別養護老人ホームあざみ苑

上田 実樹（生活相談員）

連絡先 \* 04 (7141) 2200

☆ ショートステイサービスあざみ苑

吉田 智子（生活相談員）

連絡先 \* 04 (7141) 2200 <直通ハートライン>

☆ デイサービスセンターあざみ苑

大川 香奈子（生活相談員）

連絡先 \* 04 (7141) 2077 <直通ハートライン>

☆ ヘルパーステーションあざみ苑

今村 由佳子（サービス提供責任者）

連絡先 \* 04 (7141) 2131 <直通ハートライン>

☆ 指定居宅介護支援事業所あざみ苑

恩田 真佐子（管理者）

連絡先 \* 04 (7141) 2088 <直通ハートライン>

### ③ 第三者委員

武山 宏幸（社会福祉法人流山あけぼの会監事）

連絡先 \* 04 (7124) 4492

須賀 和廣（社会福祉法人流山あけぼの会評議員）

連絡先 \* 04 (7140) 5628

## 2. 対象とする苦情の範囲

- ① 福祉サービスに係る処遇内容に関する事項
- ② 福祉サービスの利用計画の締結及び履行に関する事項

## 3. 苦情の受付

- ① 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。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 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受け付けに際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望など
  - 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る。

## 4. 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
- ② 苦情受付担当者は、第三者委員に報告する。但し、苦情申出者が第三者委員への報告を報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。
- ③ 投書などの匿名の苦情については、第三者委員にも報告し、必要な対応を行う。
- ④ 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は、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する。

## 5. 苦情に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- ② 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
  - 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る。

## 6. 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、運営の適正化が確保される。これらを実効のあるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにす

る。

- ① 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、書面に記録する。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事情について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

## 7. 苦情解決結果の公表

- ① 公表の目的は、利用者によるサービスの選択や事業所によるサービスの質の信頼性の向上を図る。
- ② 個人情報に関するものを除き「事業報告書」「広報紙」等実績を掲載し公表。申し出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮し公表する。

## 8. 書類の整備

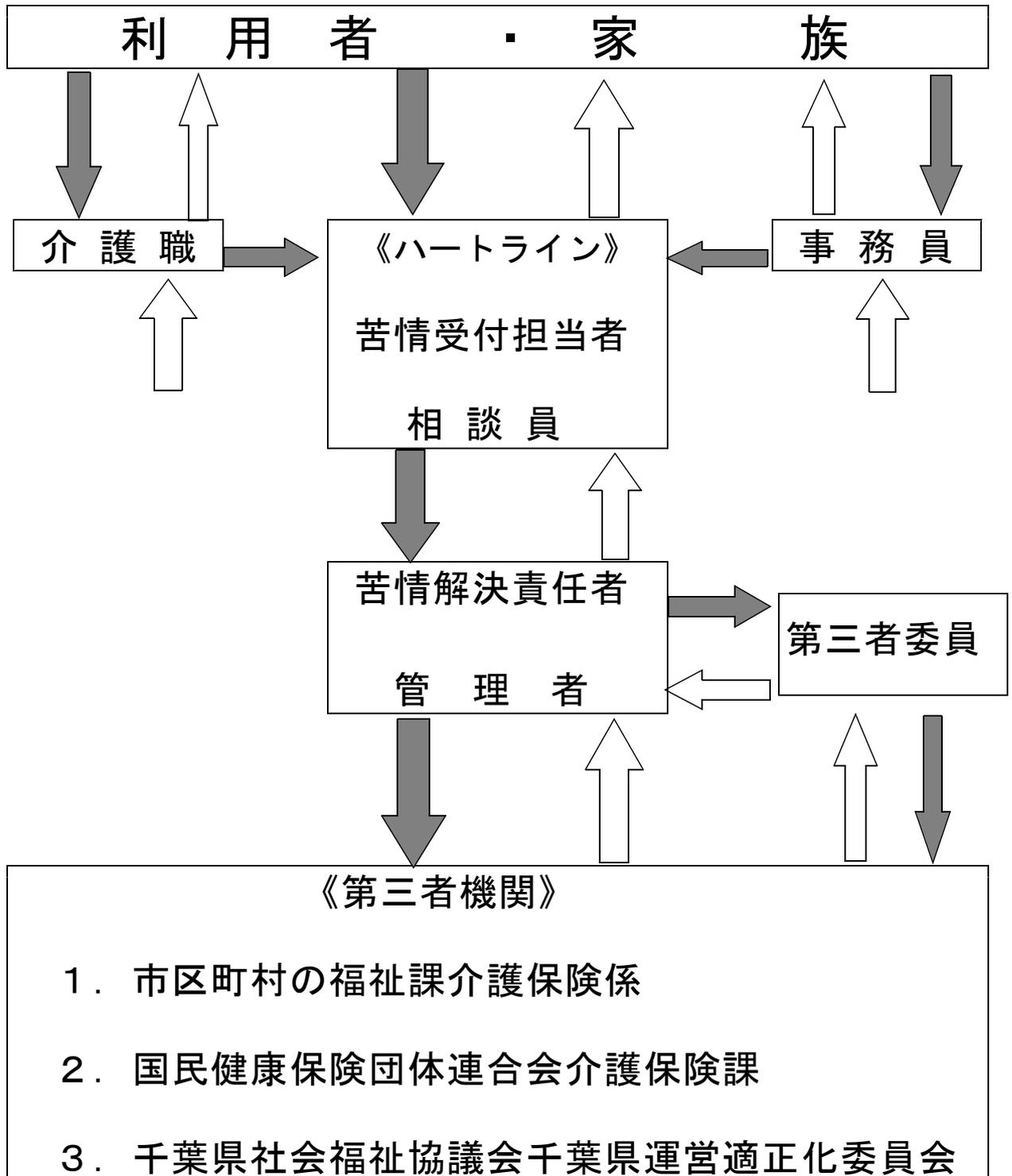
「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要がある。よって、下記書類を整備し活用する。

- ① 苦情受付書 [書式 1]
- ② 苦情受付報告書 [書式 2]
- ③ 苦情解決結果報告書 [書式 3]

## 9. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者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氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があることから、各事業所において利用契約を締結する際、重要事項説明書に記載の上、説明を行なう。

# 《苦情・報告解決ルート》



# 苦情受付報告書

令和 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員

氏 名

印

苦情の受付担当者から下記のとおり苦情受付について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	
苦情発生時期		利用者との関係	本人・親・子・孫・その他 ( )
苦 情 内 容			

# 苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者  
氏名

印

令和 年 月 日付けの苦情については、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	
解決結果	