

特別養護老人ホームはなづか 苦情解決実施要綱

(目的)

この要綱は、社会福祉法第82条の規定及び苦情解決に関する要綱により、利用者またはその家族からの苦情に関する取り扱いについて定め、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すことを目的とする。

(実施体制)

苦情解決のための体制を次のとおりとする。

○苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情解決責任者は、管理者（施設長）とする。
苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満にはかることを職務とする。

管理者 熊坂隆志

○苦情受付担当者

苦情受付担当者は以下に定める者とする。

生活相談員 菅野望未

職務

- ① 利用者及びその家族からの苦情受付
- ② 苦情内容、申出人の意向等の確認と記録
- ③ 簡単な苦情の解決
- ④ 苦情の改善状況の報告（苦情解決責任者へ）

○第三者委員

苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、当法人の支部業務担当理事が委嘱する。

職務

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③ 利用者またはその家族等からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申し出人及び事業者への助言
- ⑤ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑥ 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取
- ⑦ 日常的な状況把握と意見聴取

○苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じ招集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について協議する。

(手 順)

苦情解決の手順は次のとおりとする。

1. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情解決受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。

2. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者から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) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

① 苦情の内容

② 苦情申出人の希望

③ 第三者委員への報告の要否

④ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いでの第三者委員の助言、立ち合いの要否

(3) ③及び④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。

3. 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に報告する。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告をする。

(2) 投書や匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。

(3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の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『苦情受付報告通知書』により、報告を受けた旨を通知しなければならない。

4. 苦情解決に向けての話し合い

(1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。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及び立ち合いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとする。

① 第三者委員による苦情内容の確認

② 第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情受付処理記録票』により記録し確認するものとする。

(4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、福島県運営適正化委員会を紹介することができる。

5. 苦情解決結果の記録・報告

- (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『苦情解決処理記録票』により記録する。
- (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、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』により報告するものとする。

附則

- 平成23年 5月 1日より施行する。
- 平成28年 9月 1日一部改訂（苦情受付担当者変更）
- 平成29年10月16日一部改訂（苦情受付担当者変更）
- 平成30年10月 1日一部改訂（苦情解決責任者変更）
- 平成31年 4月 1日一部改訂（苦情解決責任者変更）
- 令和 5年 2月 一部変更（第三者委員の変更）

特別養護老人ホームはなづか 苦情の解決について

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に適切に対応する体制を整えております。施設における苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

1. 苦情解決責任者

管理者 熊坂隆志

2. 苦情受付責任者

生活相談員 菅野望未

3. 第三者委員

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部福島県済生会より委嘱

菅野幸裕 様 尾形憲夫 様

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付者が随時受け付けます。
福祉サービス意見受付箱を利用することも可能です。

(2) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は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

(3) 本事業者で解決できない苦情は「福島県運営適正化委員会」への申立ができます。

福島県運営適正化委員会

電話 024-523-1251

FAX 024-523-4477

相談受付 月～金 8:30から17:00 (祝祭日除く)

介護老人保健施設めぐみ 苦情解決実施要綱

(目的)

この要綱は、社会福祉法第82条の規定及び苦情解決に関する要綱により、利用者またはその家族からの苦情に関する取り扱いについて定め、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すことを目的とする。

(実施体制)

苦情解決のための体制を次のとおりとする。

○苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情解決責任者は、管理者（施設長）とする。

苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満にはかることを職務とする。

管理者 芳賀 志郎

○苦情受付担当者

苦情受付担当者は以下に定める者とする。

支援相談員 諸根 剛

職務

- ①利用者及びその家族からの苦情受付
- ②苦情内容、申出人の意向等の確認と記録
- ③簡単な苦情の解決
- ④苦情の改善状況の報告（苦情解決責任者へ）

○第三者委員

苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、当法人の支部業務担当理事が委嘱する。

職務

- ①苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者またはその家族等からの苦情の直接受付
- ④苦情申し出人及び事業者への助言
- ⑤苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑥苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取
- ⑦日常的な状況把握と意見聴取

○苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じ招集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について協議する。

(手 順)

苦情解決の手順は次のとおりとする。

1. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情解決受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。

2. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者から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) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

①苦情の内容

②苦情申出人の希望

③第三者委員への報告の要否

④苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いでの第三者委員の助言、立ち合いの要否

(3) ③及び④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。

3. 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に報告する。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告をする。

(2) 投書や匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。

(3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の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『苦情受付報告通知書』により、報告を受けた旨を通知しなければならない。

4. 苦情解決に向けての話し合い

(1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。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及び立ち合いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとする。

①第三者委員による苦情内容の確認

②第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情受付処理記録票』により記録し確認するものとする。

(4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、福島県運営適正化委員会を紹介することができる。

5. 苦情解決結果の記録・報告

- (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『苦情解決処理記録票』により記録する。
- (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、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』により報告するものとする。

附則

平成23年	5月	1日	より施行する。
平成23年	10月	1日	一部改訂（苦情解決責任者変更）
平成23年	11月	1日	一部改訂（苦情受付担当者変更）
平成28年	9月	1日	一部改訂（苦情受付担当者変更）
平成31年	4月	1日	一部改訂（苦情受付担当者変更）
令和5年	2月		一部変更（第三者委員の変更）

介護老人保健施設めぐみ 苦情の解決について

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に適切に対応する体制を整えております。施設における苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

3. 苦情解決責任者

管理者 芳賀 志郎

4. 苦情受付責任者

支援相談員 諸根 剛

3. 第三者委員

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部福島県済生会より委嘱

菅野幸裕 様 尾形憲夫 様

4. 苦情解決の方法

(4) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付者が随時受け付けます。
福祉サービス意見受付箱を利用することも可能です。

(5) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は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ち合いを求めることができます。

エ. 第三者委員による苦情内容の確認

オ. 第三者委員による解決案の調整、助言

カ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(6) 本事業者で解決できない苦情は「福島県運営適正化委員会」への申立ができます。

福島県運営適正化委員会

電話 024-523-1251

FAX 024-523-4477

相談受付 月～金 8:30から17:00 (祝祭日除く)

通所リハビリテーションめぐみ 苦情解決実施要綱

(目的)

この要綱は、社会福祉法第82条の規定及び苦情解決に関する要綱により、利用者またはその家族からの苦情に関する取り扱いについて定め、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すことを目的とする。

(実施体制)

苦情解決のための体制を次のとおりとする。

○苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情解決責任者は、管理者（施設長）とする。

苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満にはかることを職務とする。

管理者 芳賀 志郎

○苦情受付担当者

苦情受付担当者は以下に定める者とする。

介護職員 高橋 慎也

職務

- ①利用者及びその家族からの苦情受付
- ②苦情内容、申出人の意向等の確認と記録
- ③簡単な苦情の解決
- ④苦情の改善状況の報告（苦情解決責任者へ）

○第三者委員

苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、当法人の支部業務担当理事が委嘱する。

職務

- ①苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者またはその家族等からの苦情の直接受付
- ④苦情申し出人及び事業者への助言
- ⑤苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑥苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取
- ⑦日常的な状況把握と意見聴取

○苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じ招集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について協議する。

(手 順)

苦情解決の手順は次のとおりとする。

1. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情解決受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。

2. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者から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) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

①苦情の内容

②苦情申出人の希望

③第三者委員への報告の要否

④苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いでの第三者委員の助言、立ち合いの要否

(3) ③及び④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。

3. 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に報告する。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告をする。

(2) 投書や匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。

(3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の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『苦情受付報告通知書』により、報告を受けた旨を通知しなければならない。

4. 苦情解決に向けての話し合い

(1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。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及び立ち合いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとする。

①第三者委員による苦情内容の確認

②第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情受付処理記録票』により記録し確認するものとする。

(4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、福島県運営適正化委員会を紹介することができる。

5. 苦情解決結果の記録・報告

- (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『苦情解決処理記録票』により記録する。
- (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、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』により報告するものとする。

附則

- | | | | |
|-------|-----|----|-----------------|
| 平成23年 | 5月 | 1日 | より施行する。 |
| 平成23年 | 10月 | 1日 | 一部改訂（苦情解決責任者変更） |
| 平成27年 | 4月 | 1日 | 一部改訂（苦情受付担当者変更） |
| 令和5年 | 2月 | | 一部変更（第三者委員の変更） |

通所リハビリテーションめぐみ 苦情の解決について

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に適切に対応する体制を整えております。施設における苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

5. 苦情解決責任者

管理者 芳賀 志郎

6. 苦情受付責任者

介護職員 高橋 慎也

3. 第三者委員

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部福島県済生会より委嘱
菅野幸裕 様 尾形憲夫 様

4. 苦情解決の方法

(7) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付者が随時受け付けます。
福祉サービス意見受付箱を利用することも可能です。

(8) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は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ち合いを求めることができます。

キ. 第三者委員による苦情内容の確認

ク. 第三者委員による解決案の調整、助言

ケ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(9) 本事業者で解決できない苦情は「福島県運営適正化委員会」への申立ができます。

福島県運営適正化委員会

電話 024-523-1251

FAX 024-523-4477

相談受付 月～金 8:30から17:00 (祝祭日除く)