

<苦情解決のための規則>

福祉サービスに関する  
苦情解決のための規則

社会福祉法人幸和会

# 福祉サービスに関する苦情解決のための規則

## 第1章 苦情解決の仕組みの目的

(苦情解決の仕組み)

第1条 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者に満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することが出来るように支援することを目的とし、もって、苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、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、円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図るものとする。

## 第2章 苦情解決体制

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決のための体制として次の役職を設置する。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付責任者
- (3) 第三者委員

2 第1項に定める各役職について、名簿を作成し添付する(別紙1)

(苦情解決責任者)

第3条 苦情の責任主体を明確にするため、施設長が法人理事をもって苦情解決責任者とする。

2 苦情解決責任者の選任は、理事会がこれを行う。

(苦情受付担当者)

第4条 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、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

2 苦情受付担当者の任命は、理事長がこれを行う。

3 苦情受付担当者は、以下の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (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を苦情解決責任者及び第三者委員に報告すること。

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、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、第三者委員を設置する。

2 事業者は、自らが経営する全ての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備しなければならない。

- 3 第三者委員には、苦情解決を円滑・円満に図ることが出来る者で、社会的信頼性の高い者を選任しなければならない。
- 4 第三者委員には、中立・公平性の確保のため、2名以上の委員を選任する。
- 5 第三者委員は、理事会において選考し、理事長が評議員会に諮問した後、これに委嘱する。
- 6 第三者委員は、次の職務を行う。
  - (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告を聴取すること。
  - (2) 苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人に通知すること。
  - (3) 利用者からの苦情を直接受け付けること。
  - (4) 苦情申出人への助言を行うこと。
  - (5) 事業者への助言を行うこと。
  - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに立会い、助言を行うこと。
  - (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を聴取すること。
  - (8) 日常的な状況把握と意見聴取を行うこと。

(（第三者委員の報酬）)

第6条 第三者委員への報酬は、実費弁償を除き、無報酬とする。

### 第3章 苦情解決への手順

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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。

2 苦情可決の仕組みについては別紙2のとおりとする。

(苦情の受付)

第8条 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出来る。

第9条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (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) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否
- 2 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによる解決を図る。
- 3 苦情受付以降の記録については、別紙3によるものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第10条 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委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

第11条 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

第12条 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。

(苦情解決に向けての話し合い)

第13条 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出来る。

第14条 第三者委員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行う。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会を要請することが出来る。

- (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の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第15条 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ようにするため、記録と報告を以下に従って行っていくものとする。

- (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、報告する。

(解決結果の公表)

第16条 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に向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

附 則

この規則は、平成14年1月1日から施行する。

(別紙1)

## しらさぎ苑苦情解決相談窓口

(令和6年4月1日現在)

苦情窓口	住所・電話	勤務先	職名
苦情受付担当者 入江 崇文 入江 崇文 入江 崇文  入江 崇文 笹嶋 直彦 金田 仁美	〒340-0126 幸手市下吉羽 1250 番地 1 ☎0480-48-6699	介護老人福祉施設しらさぎ苑 しらさぎ苑短期入所生活介護事業所 地域密着型介護老人福祉施設しらさぎ苑  しらさぎ苑空床型短期入所事業所 しらさぎ苑通所介護センター しらさぎ苑居宅介護支援センター	生活相談員 生活相談員 生活相談員  生活相談員 生活相談員 管理者
苦情解決責任者 山本 高久	〒340-0126 幸手市下吉羽 1250 番地 1 ☎0480-48-6699	介護老人福祉施設しらさぎ苑	施設長
第三者委員 久保 俊子	〒345-0145 宮代町字金原 567 番地 ☎0480-33-5580	社会福祉法人真善会 介護老人福祉施設もみの木	幸和会評議員
第三者委員 岩上 洋一	〒345-0821 宮代町中央 2 丁目 4 番 28 号 田口ビル 2 階 ☎0480-53-4571	社会福祉法人じりつ	幸和会評議員
幸手市役所 介護福祉課	〒340-0152 幸手市天神島 1030 番地 1 ☎0480-42-8444		
埼玉県国民健康 保険団体連合会	〒338-0002 さいたま市中央区下落合 1704 番 ☎048-824-2568		

(別紙1)

## 桜楓苑苦情解決相談窓口

(令和6年4月1日現在)

苦情窓口	住所・電話	勤務先	職名
苦情受付担当者 増田 浩一 渡部 耕太 亀田 純子 小川美津恵	〒340-0145 幸手市平須賀2丁目225番地 ☎0480-47-1200	介護老人福祉施設桜楓苑 桜楓苑通所介護センター 桜楓苑居宅介護支援センター 小規模多機能型居宅介護事業所 さくら	生活相談員 生活相談員 管理者 管理者
苦情解決責任者 堀中 裕二	〒340-0145 幸手市平須賀2丁目225番地 ☎0480-47-1200	介護老人福祉施設桜楓苑	施設長
第三者委員 久保 俊子	〒345-0145 宮代町字金原567番地 ☎0480-33-5580	社会福祉法人真善会 介護老人福祉施設もみの木	幸和会評議員
第三者委員 岩上 洋一	〒345-0821 宮代町中央2丁目4番28号 田口ビル2階 ☎0480-53-4571	社会福祉法人じりつ	幸和会評議員
幸手市役所 介護福祉課	〒340-0152 幸手市天神島1030番地1 ☎0480-42-8444		
埼玉県国民健康 保険団体連合会	〒338-0002 さいたま市中央区下落合1704番 ☎048-824-2568		

(別紙1)

## ひらすかの郷苦情解決相談窓口

(令和6年4月1日現在)

苦情窓口	住所・電話	勤務先	職名
苦情受付担当者 加藤 綾 田中 大介	〒340-0145 幸手市平須賀2丁目224番地 ☎0480-47-3500	介護老人福祉施設ひらすかの郷 ひらすかの郷通所介護センター	生活相談員 生活相談員
苦情受付担当者 中田 理絵	〒340-0152 幸手市天神島1030番地1 ☎0480-53-6151	幸手東地域包括支援センター	主任介護支援 専門員
苦情解決責任者 石島 和実	〒340-0145 幸手市平須賀2丁目224番地 ☎0480-47-3500	介護老人福祉施設ひらすかの郷	施設長
第三者委員 久保 俊子	〒345-0145 宮代町字金原567番地 ☎0480-33-5580	社会福祉法人真善会 介護老人福祉施設もみの木	幸和会評議員
第三者委員 岩上 洋一	〒345-0821 宮代町中央2丁目4番28号 田口ビル2階 ☎0480-53-4571	社会福祉法人じりつ	幸和会評議員
幸手市役所 介護福祉課	〒340-0152 幸手市天神島1030番地1 ☎0480-42-8444		
埼玉県国民健康 保険団体連合会	〒338-0002 さいたま市中央区下落合1704番 ☎048-824-2568		

(別紙2)

## 苦情解決の仕組み

