

# 苦情解決の仕組みの指針

社会福祉法人 倫尚会

## 苦情解決の仕組みの指針

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人倫尚会が設置経営する事業（以下「法人事業」という。）から生じた現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人（以下「利用者」という。）からの苦情に対して自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。苦情への適切な対応は、福祉サービスの検証・改善や利用者の満足度の向上、虐待防止・利用者の権利を擁護し、法人事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### (苦情解決責任者)

第2条 この規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

### (苦情受付担当者)

第3条 利用者が苦情の申出をしやすくするため、法人事業毎に職員の中から苦情受付担当者を任命する。

### (苦情受付担当者の職務)

第4条 苦情受付担当者の職務は、次の通りとする。

- (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

### (第三者委員)

第5条 苦情解決における客観性と社会性を確保し、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 第三者委員の構成員は、次の通りとする。

- (1) 学識経験者
- (2) 福祉関係者
- (3) 民生児童委員

### (第三者委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の在任期間とする。

### (第三者委員の職務)

第7条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (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) 苦情内容の報告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け付け
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (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との報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の報酬)

第8条 第三者委員の報酬は、旅費規程に基づく費用弁償とする。

(守秘義務)

第9条 第三者委員は、苦情申出人の了承なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。委員を辞任した後も同様とする。

(第三者委員への協力)

第10条 法人及び施設の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない。

(制度の周知)

第11条 施設内への利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情受付担当者及び公的機関の相談窓口の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等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け付けに際し、次の事項を記録し、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) 苦情申出人の希望等

(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への第三者委員の助言、立ち合いの要否

(苦情受付の報告・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

2 苦情については、必要に応じて第三者委員に報告し対応を行う。

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14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、次により行う。

(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。これらを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記録をする。

(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。

(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の向上を図るため、個人情報に関するものを除き実績を掲示し公表する。

(附則)

1. この指針は、平成30年8月1日から施行する。

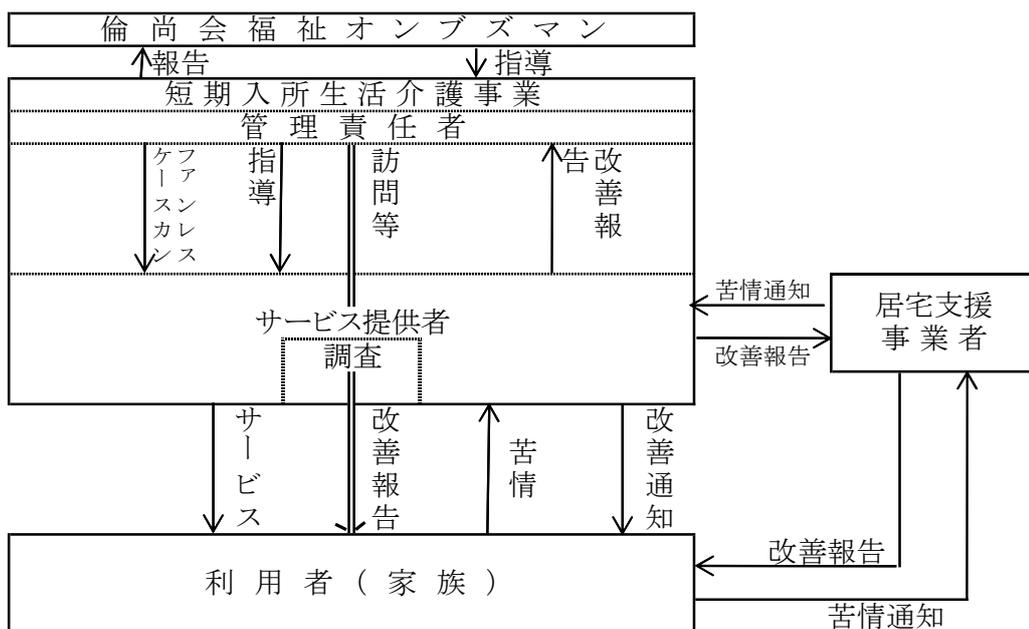


## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業者名	特別養護老人ホーム 倫尚園
申請するサービス種類	短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護

### 措 置 の 概 要

1. 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)と担当者の設置
  - ・相談・苦情に対する常設の窓口として、つぎの相談担当者を置いている。  
また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継いでいる。
  - (窓口の電話番号) 093-617-5773 (FAX) 093-618-8455
  - (相談担当者)  主担当者 : (介護支援専門員) 下川 暢之  
                  副担当者 : (介護支援専門員) 中村 佑子
  
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
  - ・苦情があった場合、相談担当者はただちに当該サービス提供者から詳しく事情を聞くとともに、主担当者が必要と判断される改善内容をサービス提供者に指示・指導する。
  - ・主担当者は、改善指示したサービス内容を記録にとどめ、相手方に改善内容を通知すると同時に当該サービス事業の管理責任者へ提出する。
  - ・当該サービス事業の管理責任者は、改善指示されたサービス内容の実施状況を確認し、相手方に改善報告を行う。場合によっては、居宅に訪問し家族へ直接改善内容の報告を行う。
  - ・記録を台帳及びパソコン上に保管し、再発防止と今度の改善に役立てる。
  
3. 再発を防止する為の体制
  - ・申し立てを受けて改善されたサービス内容ごとに主相談担当者は、当該サービス事業の管理責任者へケースカンファレンスの開催を要請する。
  - ・処遇困難として取り上げられたケースのケースカンファレンスにおいても管理責任者は最大限利用者の立場を理解し、サービス従事者へ可能な限りサービスの向上と新たな介護技術の開発を指示し、サービス従事者全員の意識向上に努める。
  
4. 公的機関の相談窓口
  - 福岡県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口   092-642-7859  
〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47
  - 八幡西区役所保健福祉課 介護保険担当                   093-642-1446  
〒806-8510 八幡西区黒崎三丁目15-3



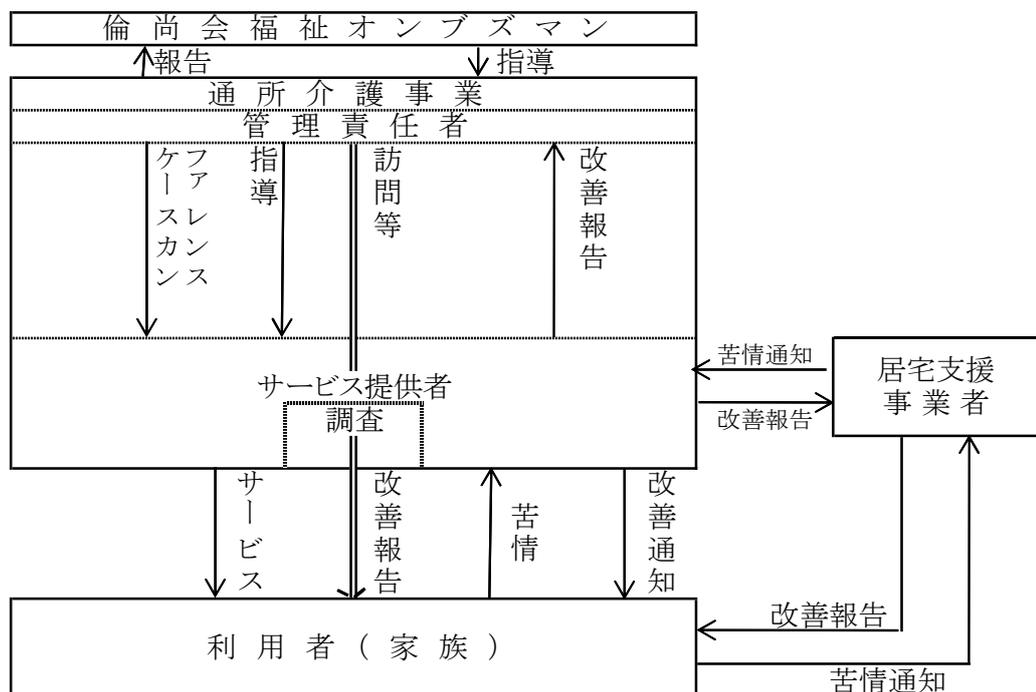
## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業者名	倫尚園デイサービスセンター
申請するサービス種類	通所介護・予防給付型通所・生活支援型通所

### 措 置 の 概 要

1. 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)と担当者の設置・相談・苦情に対する常設の窓口として、つぎの相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継いでいる。  
(窓口の電話番号) 093-617-5773 (FAX) 093-618-8455  
(相談担当者) 佐藤 梓 (社会福祉士)
  
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
  - ・苦情があった場合、相談担当者はただちに当該サービス提供者から詳しく事情を聞くとともに、主担当者が必要と判断される改善内容をサービス提供者に指示・指導する。
  - ・主担当者は、改善指示したサービス内容を記録にとどめ、相手方に改善内容を通知すると同時に当該サービス事業の管理責任者へ提出する。
  - ・当該サービス事業の管理責任者は、改善指示されたサービス内容の実施状況を確認し、相手方に改善報告を行う。場合によっては、居宅に訪問し家族へ直接改善内容の報告を行う。
  - ・記録を台帳(相談苦情シート)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
  
3. 再発を防止する為の体制
  - ・申し立てを受けて改善されたサービス内容ごとに主相談担当者は、当該サービス事業の管理責任者へケースカンファレンスの開催を要請する。
  - ・処遇困難として取り上げられたケースのケースカンファレンスにおいても管理責任者は最大限利用者の立場を理解し、サービス従事者へ可能な限りサービスの向上と新たな介護技術の開発を指示し、サービス従事者全員の意識向上に努める。
  
4. 公的機関の相談窓口
 

福岡県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	092-642-7859
〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47	
八幡西区役所保健福祉課 介護保険担当	093-642-1446
〒806-8510 八幡西区黒崎三丁目15-3	
中間市役所介護保険課 介護保険担当	093-246-6283
〒809-8501 中間市中間一丁目1-1	
直方市役所保険課 介護保険担当	0949-25-2390
〒822-8501 直方市殿町7-1	



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

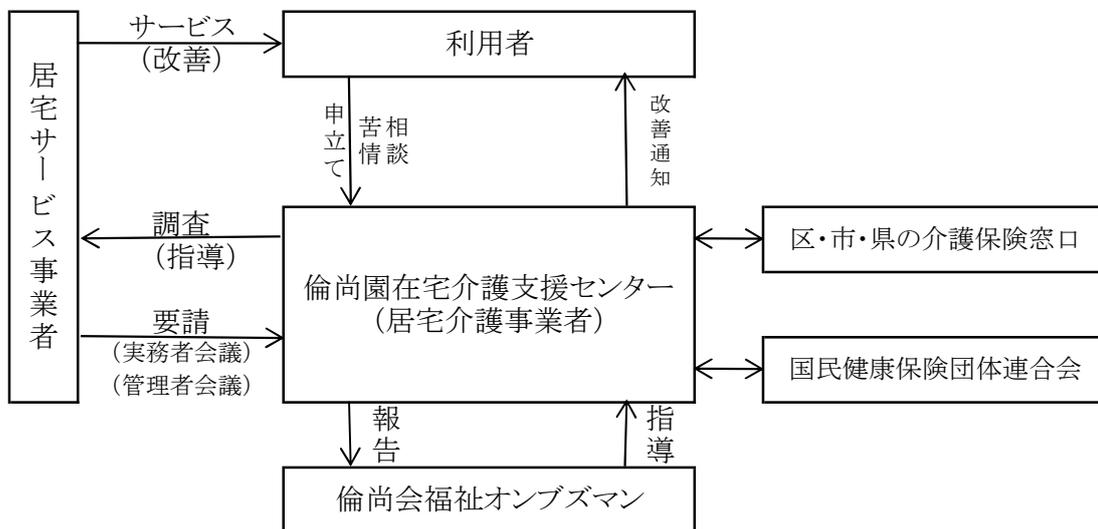
事業所又は事業者名	倫尚園在宅介護支援センター
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要

- 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)と担当者の設置
  - 相談・苦情に対する常設の窓口として、つぎの相談担当者を置いている。  
また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継いでいる。  
(窓口の電話番号) 093-617-5773 (FAX) 093-619-0090  
(相談担当者) 橋本 小幸 (管理者兼介護支援専門員)
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
  - 相談担当者は苦情申出人からの内容を確認して書面に記録し、責任者へ報告する。
  - 苦情申出人からの居宅サービス事業者に係る指定基準違反や直接サービス内容に関する事項は必要に応じて、区・市・県の介護保険窓口や国民健康保険団体連合会等へ報告する。
  - 区・市・県・国民健康保険団体連合会等の各担当者からの調査に協力し、苦情事業者へ改善すべき事項を提示する。
  - 苦情申出人へ調査結果及び改善指導内容等を通知する。
  - 記録を台帳(相談苦情シート)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
- 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
  - 相談担当者は苦情申出人からの内容を確認して書面に記録し、責任者へ報告する。
  - 苦情事業者に対しては連絡し、内容を確認し、指示・指導を行う。
  - 苦情事業者より改善報告された内容については、苦情申出人に報告する。
- 再発を防止する為の体制
  - 自ら提供した居宅介護支援に関して指導、助言を受けた場合は苦情申出人へ報告するとともに、指導または助言に従って速やかに改善を行う。
  - 改善、通知内容は保管し、必要に応じて事業者間実務者会議や事業者間管理者会議等で報告し、再発防止に努める。

5. 公的機関の相談窓口

福岡県国民健康保険団体連合会介護サービス相談窓口	〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47	092-642-7859
各区役所保健福祉課 介護保険担当		
門司区	〒801-8510 門司区清滝一丁目1-1	093-331-1894
小倉北区	〒803-8510 小倉北区大手町1-1	093-582-3433
小倉南区	〒802-8510 小倉南区若園五丁目1-2	093-951-4127
若松区	〒808-8510 若松区浜町一丁目1-1	093-761-4046
八幡東区	〒805-8510 八幡東区中央一丁目1-1	093-671-6885
八幡西区	〒806-8510 八幡西区黒崎三丁目15-3	093-642-1446
戸畑区	〒804-8510 戸畑区千防一丁目1-1	093-871-4527
中間市役所介護保険課 介護保険担当	〒809-8501 中間市中間一丁目1-1	093-246-6283
直方市役所保険課 介護保険担当	〒822-8501 直方市殿町7-1	0949-25-2390



## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業者名	倫尚会ホームヘルプステーション オアシス
申請するサービス種類	訪問介護・予防給付型訪問・生活支援型訪問

### 措 置 の 概 要

1. 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)と担当者の設置
  - ・相談・苦情に対する常設の窓口として、つぎの相談担当者を置いている。  
また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継いでいる。  
(窓口の電話番号) 093-617-5773 (FAX) 093-618-8455  
(相談担当者) 貞苺 久子(介護福祉士)
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
  - ・苦情があった場合、相談担当者はただちに当該サービス提供者から詳しく事情を聞くとともに、主担当者が必要と判断される改善内容をサービス提供者に指示・指導する。
  - ・主担当者は、改善指示したサービス内容を記録にとどめ、相手方に改善内容を通知すると同時に当該サービス事業の管理責任者へ提出する。
  - ・当該サービス事業の管理責任者は、改善指示されたサービス内容の実施状況を確認し、相手方に改善報告を行う。場合によっては、居宅に訪問し家族へ直接改善内容の報告を行う。
  - ・記録を台帳(相談苦情シート)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
3. 再発を防止する為の体制
  - ・申し立てを受けて改善されたサービス内容ごとに主相談担当者は、当該サービス事業の管理責任者へケースカンファレンスの開催を要請する。
  - ・処遇困難として取り上げられたケースのケースカンファレンスにおいても管理責任者は最大限利用者の立場を理解し、サービス従事者へ可能な限りサービスの向上と新たな介護技術の開発を指示し、サービス従事者全員の意識向上に努める。
4. 公的機関の相談窓口
 

福岡県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	092-642-7859
〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47	
八幡西区役所保健福祉課 介護保険担当	093-642-1446
〒806-8510 八幡西区黒崎三丁目15-3	
八幡東区役所保健福祉課 介護保険担当	093-671-6885
〒805-8510 八幡東区中央一丁目1-1	
中間市役所介護保険課 介護保険担当	093-246-6283
〒809-8501 中間市中間一丁目1-1	
直方市役所保険課 介護保険担当	0949-25-2390
〒822-8501 直方市殿町7-1	

