

社会福祉法人村上岩船福祉会
苦情解決マニュアル

平成18年8月制定

社会福祉法人村上岩船福祉会

1、苦情解決の目的

- (1) 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の満足感を高めるとともに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、利用できるよう支援する。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し一定の規則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施設の信頼や適正性の確保を図る。

2、苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

- ・苦情解決の責任者体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

施設名	職名	氏名	施設名	職名	氏名
浦田の里 (相談支援・あかね寮 ・いいのホーム含む)	園長		羽衣園 (デイサービス羽衣・居宅羽衣・ふれあい羽衣含む)	園長	
たかつぼ (デイサービスたかつぼ・居宅たかつぼ・グループホームたかつぼ含む)	園長		垂水の里 (居宅垂水の里含む)	園長	
みどりの家 (みどりの家朝日含む)	園長		さつき園 (居宅さつき園・グループホームまつかぜ含む)	園長	
ゆり花園	園長		いわくすの里 (デイサービスいわくすの里・居宅いわくすの里含む) 障害者支援施設 いわくすの里	園長	

(2) 苦情受付担当者と職務

① 苦情受付担当者

- ・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苦情受付担当者を任命する。

施設名	職名	氏名	施設名	職名	氏名
浦田の里			居宅羽衣		
浦田の里相談支援			垂水の里		
たかつぼ			居宅垂水の里		
居宅たかつぼ			さつき園		
グループホームたかつぼ			居宅さつき園		
みどりの家			グループホームまつかぜ		
みどりの家朝日			いわくすの里・障害者支援センターいわくすの里		
ゆり花園			居宅いわくすの里		
羽衣園					

② 職務

- ア 利用者からの苦情の受付
- イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ 受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) 第三者委員と職務

① 第三者委員

- ・苦情解決に社会性及客観性を確保し、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。

氏名	経歴	連絡先
	社会福祉法人村上岩船福祉会 評議員	
	社会福祉法人村上岩船福祉会 評議員	

② 職務

- ア 苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立合、助言
- カ 苦情解決責任者からの苦情に係ることの改善状況等の報告聴取
- キ 日常的な状況把握と意見傾聴

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内の提示、パンフレットの配布等により、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。

(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付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受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 苦情申出人の希望者
 - ウ 第三者委員への報告要否
 - 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、立合の要否。
- ③前号のウ及びエが不要の場合は、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、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- ②投書など匿名の苦情については、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。

(4) 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

(5) 苦情解決の記録、報告

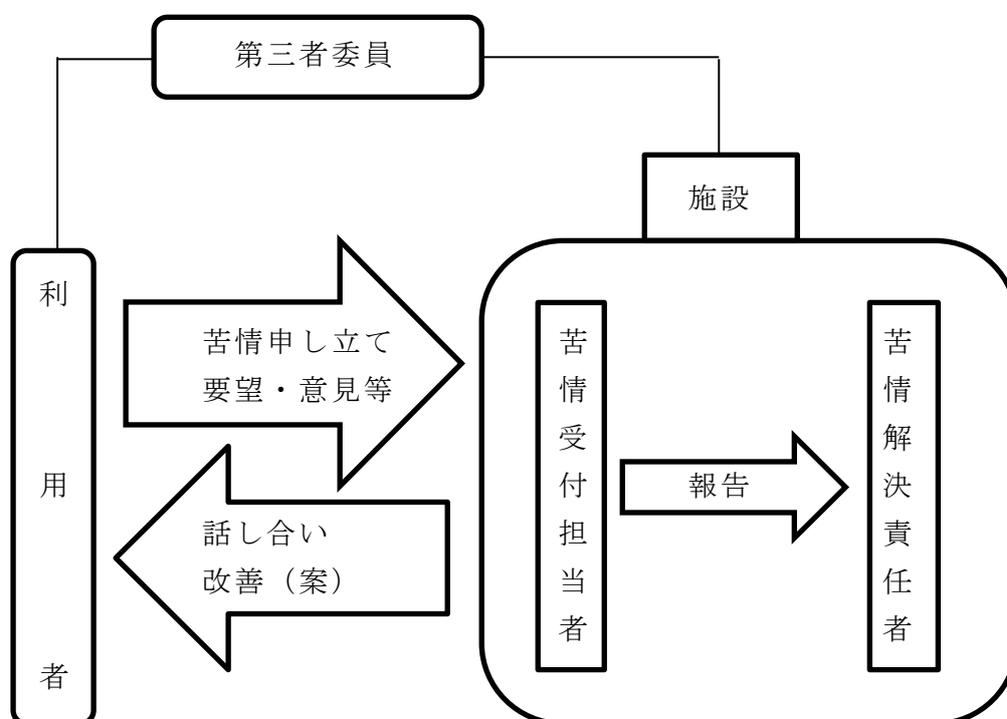
- ①苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- ②苦情解決責任者は、概ね年2回苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

③苦情解決責任者は、第三者委員立合いで、苦情申出人に改善を約束した事項については、苦情申出人及び第三者委員に速やかに報告する。

(6) 解決結果の公表

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「事業報告」や「広報誌」に実績を掲載し、公表する。

[苦情解決の仕組みの概要図]



苦情の内容に応じた解決方法

	苦情内容の整理と例	事業者段階	都道府県段階
対 象	① 虐待、放置、脅迫、詐欺等 ○褥そうの処置をしてくれない ○職員に暴力をふるわれた、縛られた ○施設への寄付金を強要された		運営適正化委員会による 相談、助言、あっせん 早急な解決を要するときは直ちに新潟県知事へ通知
	② ケアの内容にかかわる事項 ○おむつの交換は周囲に配慮してほしい ○職員の言葉遣いに傷つけられた ○入浴のない日はシャワーを使いたい	第三者を含めて の話し合い等により解決（当事者 同士による話し 合いで解決した ものは除く）	運営適正化委員会による 相談、助言、あっせん
	③ 個人の嗜好、選択にかかわる事項 ○施設内での喫煙を自由にして欲しい ○雑炊やお粥が時々食べたい ○クラブ活動のメニューを増やしてほしい		事業者段階での解決を奨励
対 象 外	④ 財産管理、遺産、遺言等 ○土地と家を次男に相続させたい ○遺言書を作りたい	専門機関等への 紹介	専門機関等への紹介
	⑤ 制度、施策、法律にかかわる要望 ○家の近くにデイサービスセンターを造ってほしい ○バス停が離れているので施設の前に造ってほしい	行政機関等への 伝達	行政機関等への伝達
	⑥ 一般市民からの相談、問い合わせ ○特養入所を申し込んだら資格がないと言われた ○安心して入所できる老人ホームを紹介してほしい	関係機関への紹介	関係機関への紹介

苦情解決連絡方法等

社会福祉法人村上岩船福祉会

H25年 4月 1日現在

施設名	区分	連絡先	苦情解決責任者		苦情受付担当者	
			職名	氏名	職名	氏名
浦田の里 あかね寮 いいのホーム		TEL 53-1803 Fax 53-1804	園長			
浦田の里相談支援		TEL 53-3673				
たかつぼ		TEL 62-1455 Fax 62-1436	園長			
居宅たかつぼ		TEL 62-1466				
グループホームたかつぼ		TEL 62-1478				
みどりの家		TEL 52-1930 Fax 52-1939	園長			
みどりの家朝日		TEL 72-0288				
ゆり花園		TEL 77-2475 Fax 77-2478	園長			
羽衣園		TEL 72-0055 Fax 72-0056	園長			
居宅羽衣		TEL 72-0059				
垂水の里		TEL 64-2322 Fax 64-2331	園長			
居宅垂水の里		TEL 60-4077				
さつき園		TEL 66-8877 Fax 66-7661	園長			
居宅さつき園		TEL 60-1131				
グループホームまつかぜ		TEL 66-8882				
いわくすの里 障害者支援施設いわくすの里		TEL 50-2100 Fax 50-8220	園長			
居宅いわくすの里		TEL 50-2102				

	氏名	経歴	連絡先
第三者委員		社会福祉法人 村上岩船福祉会 評議員	
		社会福祉法人 村上岩船福祉会 評議員	

社会福祉法人村上岩船福祉会苦情解決マニュアル

附 則

このマニュアルは、平成18年8月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成19年8月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成20年5月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成21年4月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成22年4月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成23年6月9日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成24年4月1日から実施する。

附 則

このマニュアルは、平成25年4月1日から実施する。