

苦情解決に関する処理要綱

社会福祉法人優輝福社会

苦情解決に関する処理要綱

社会福祉法人優輝福祉会

第1 目的

この要綱は、社会福祉法人優輝福祉会が提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情を迅速、適切に解決するための体制、処理方法等を定め、社会福祉法人優輝福祉会が実施するその他の措置とともにその福祉サービスの質の確保と向上に資することを目的とする。

第2 苦情解決のための基本姿勢

福祉サービスの利用者等から苦情の申し出があった場合は、福祉サービスの利用者の人格、人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、利用者、社会福祉法人優輝福祉会双方にとって意義のあるものとなるよう、迅速、積極的に、社会性・客観性を確保した苦情解決を図るものとする。

第3 福祉サービスの範囲

苦情解決の対象となる福祉サービスは、社会福祉法人優輝福祉会が提供する福祉サービスすべてとする。

第4 苦情の範囲

苦情解決の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する申し立て

第5 苦情の申出人の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
 - ア 福祉サービスの利用者
 - イ 福祉サービスの利用者の家族
 - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
 - ア 福祉サービスの利用者
 - イ 福祉サービスの利用者の家族
 - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
 - エ 民生委員・児童委員
 - オ 社会福祉法人優輝福祉会の職員
 - カ その他前アから前オに準ずるもので、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第6 苦情解決体制

苦情解決のための体制として社会福祉法人優輝福祉会に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

第7 苦情解決責任者

- 1 苦情解決責任者は、施設長責任者とする。
- 2 苦情解決責任者は、この処理要綱にしたがって、次の職務を行い、責任をもって円滑・円満な苦情解決を図るものとする。
 - (1) 苦情解決体制、苦情解決の仕組みの利用者への周知
 - (2) 受け付けられた利用者等からの苦情または申立て（以下「苦情等」という。）の苦情受付担当者からの聴取
 - (3) 苦情等申出人との話し合い
 - (4) 改善措置の実施
 - (5) 苦情等の申出の状況及び解決結果の理事会への報告

第8 苦情受付担当者

- 1 苦情受付担当者は、各施設の職員の中から理事長が任命する。
- 2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情等の受付
 - (2) 苦情等の内容等の確認及び受付から苦情解決に至るまでの経過と結果の記録
 - (3) 受け付けた苦情等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9 第三者委員

- 1 第三者委員は、理事・職員以外から、人格高潔で社会福祉事業について識見を有し、かつ、実際にその職責を果たし得る者を理事会で選考し、理事長が任命するものとする。
- 2 第三者委員は、各施設1名とする。
- 3 第三者委員は、次の職務を行う。
 - (1) 受け付けられた苦情等の苦情受付担当者からの聴取
 - (2) 利用者等からの苦情等の直接受付
 - (3) 苦情等申出人への助言
 - (4) 社会福祉法人優輝福祉会への助言
 - (5) 苦情等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事案の改善状況等の報告聴取
 - (7) 日常的な状況把握と意見聴取
 - (8) 社会福祉法人優輝福祉会の提供福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取
- 4 第三者委員には、その職務に要した費用を支給する。

第10 利用者等への周知

苦情解決体制及び苦情解決の仕組みへの利用者等への周知は、別記様式第1号により、施設内への掲示により行う。

第 11 苦情等の受付

- 1 苦情等の受付は、随時行う。なお、第三者委員、苦情解決責任者も直接苦情等を受け付けることができる。
- 2 苦情等を受け付けた場合は、別記様式第 2 号により、苦情等受付書を作成する。

第 12 苦情受付の報告・確認

- 1 受け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等については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 苦情解決責任者は、別記様式第 3 号により、苦情等を受け付けた旨を苦情等申出人に通知する。

第 13 苦情解決

- 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。
この場合、苦情申出人または苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。
- 2 第三者委員は、苦情解決にあたって、前 1 の求めに応じまたは自主的に助言、解決案の調整を行うものとする。

第 14 苦情解決の記録・報告

- 1 苦情受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について別記様式第 2 号により、記録する。
- 2 苦情解決責任者は、3 月ごと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、苦情等申出人及び第三者委員に対して、別記様式第 4 号により、その措置の結果等を報告するものとする。

第 15 解決結果の公表等

苦情等の申出の状況及びその解決結果等について理事会へ報告するとともに、解決結果について、個人情報に関するものを覗き「事業報告書」に掲載し、公表するものとする。

第 16 その他

この要綱の実施に関して必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 13 年 3 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 13 年 12 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 14 年 1 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 17 年 3 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 17 年 9 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 20 年 6 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成20年7月1日から施行する。
この要綱は、平成22年4月1日から施行する。
この要綱は、平成23年5月1日から施行する。
この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
この要綱は、平成24年10月1日から施行する。
この要綱は、平成25年4月1日から施行する。
この要綱は、平成25年7月1日から施行する。
この要綱は、平成26年3月1日から施行する。
この要綱は、平成26年4月1日から施行する。
この要綱は、平成27年4月1日から施行する。
この要綱は、平成28年6月1日から施行する。
この要綱は、平成29年2月1日から施行する。
この要綱は、平成29年6月1日から施行する。
この要綱は、令和元年9月1日から施行する。
この要綱は、令和6年8月1日から施行する。
この要綱は、令和6年12月1日から施行する。
この要綱は、令和7年2月1日から施行する。

利用者各位

社会福祉法人優輝福祉会

苦情解決に向けて

社会福祉法第82条の規定により、優輝福祉会が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、次のとおりです。

1 苦情解決責任者

(事業所)	(連絡先)	(氏名)	(職名)
ユーシャイン	0824-88-3000	伊藤 昌代	施設長
ユーシャイン(居宅)	0824-88-3000	永谷 聖子	管理者
ともいきの里	0824-88-3123	国村 栄治	施設長
ケアハウス吉舎	0824-43-3110	高下 孝二郎	施設長
ゆうしゃいん (居宅)	0824-66-3555	村川 浩子	管理者
三良坂・三和・ところん	0824-44-3008	渡邊典子・田中里子	管理者
グループホームのぞみ苑	0824-44-3738	渡邊 久恵	所長
みとう温泉	0824-75-0310	森重 利夫	管理者
ソフトケア藤原別荘	0847-67-3310	田邊 俊子	管理者
ゆうしゃいん三次	0824-68-0344	森重利夫・久保範晃	管理者
ソフトケアゆうしゃいん塩町	0824-66-6040	杉田 順子	管理者
ゆうしゃいん庄原	0824-75-0310	伊藤昌代・谷山友美・森重利夫	管理者
コージーガーデン	0824-66-2611	熊原 晋司	管理者
相談支援事業者ゆうしゃいん	0824-62-3705	新田 衆治	管理者
定期巡回随時対応型	0824-43-3110	名切 千秋	管理者
訪問看護ステーション	0824-43-3110	名切 千秋	管理者
相談支援事業者ゆうき相談所	0824-88-3123	森重 利夫	管理者
里山福業	0824-72-1233	森重 利夫	管理者
ゆうしゃいんCCM	0824-66-3555	熊原 晋司	管理者

2 苦情受付担当者

(事業所)	(連絡先)	(氏名)	(職名)
ユーシャイン	0824-88-3000	牧原拓矢・塚原幸子	生活相談員・係長
ユーシャイン (居宅)	0824-88-3000	各介護支援専門員	介護支援専門員
ともいきの里	0824-88-3123	田邊 弘	サービス管理責任者
ケアハウス吉舎	0824-43-3110	池田祐子・田辺早苗	係長・主任
ゆうしゃいん (居宅)	0824-66-3555	各介護支援専門員	介護支援専門員
三良坂・三和・ところん	0824-44-3008	佐々木麻里・田中里子	係長・課長
グループホームのぞみ苑	0824-44-3738	田口ちさと	課長
みとう温泉	0824-75-0310	佐々木諭・山上千鶴子	生活相談員・課長
ソフトケア藤原別荘	0847-67-3310	藤田 千恵	主任
ゆうしゃいん三次	0824-68-0344	大村順子・井清さゆり	課長・係長
ソフトケアゆうしゃいん塩町	0824-66-6040	時川 徳子	主任
ゆうしゃいん庄原	0824-75-0310	片原陽一・埜 良恵・御神本保衛	課長・係長・係長
コージーガーデン	0824-66-2611	柳田 美恵	課長
相談支援事業者ゆうしゃいん	0824-62-3705	絹川 卓史	相談支援専門員
定期巡回随時対応型	0824-43-3110	眞田 昌子	係長
訪問看護ステーション	0824-43-3110	中畦 依理	係長
相談支援事業者ゆうき相談所	0824-88-3123	三戸 慎一	課長
里山福業	0824-72-1233	延原 大輔	サービス管理責任者
ゆうしゃいんCCM	0824-66-3555	藤川 耕作	課長

3 第三者委員

上杉千恵美 電話番号（０８２４－７３－０５５９）歌手
奥 易之 電話番号（０８２４－８８－２５４８）無職
宮崎 文隆 電話番号（０８２４－６６－２３１７）団体役員

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担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。

苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

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

(4) 都道府県運営適正化委員会の紹介（介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

(住 所) 広島市南区比治山本町 1 2 - 2

(電話番号) (082) 254-3419

(ファックス) (082) 569-6161

苦情等受付書

【秘】

受付番号	
------	--

受付日	令和 年 月 日	苦情等発生時期	令和 年 月 日
記入者		苦情等発生場所	
申出 人	<small>(フリガナ)</small> 氏名	住 所	Tel
	利用者との関係		
利用 者	<small>(フリガナ)</small> 氏名	住 所	Tel
	年齢		
	性別		
苦情 等 の 内 容	区	<input type="checkbox"/> サービスのに関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言等に関する事項 <input type="checkbox"/> 制度施策法律に関する要望 <input type="checkbox"/> その他 ()	
	申出人の希望等		
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 要望してほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()		
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 () 話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ()		

(表)

(別記様式第3号)

苦 情 等 受 付 報 告 書

令和 年 月 日

様

印

苦情受付担当者から次のとおり苦情等の受付（受付番号 ）についての報告があったことを通知します。

苦情等の申出日	令和 年 月 日	苦情等申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	
苦情等の内容			

(別記様式第4号)

苦情等解決報告書

令和 年 月 日

様

印

令和 年 月 日付けの苦情等（受付番号 ）については、次のとおり解決したので、報告します。

苦情内容	
解決結果	