

## 社会福祉法人つばめ福祉会 苦情受付について

### 1. 苦情解決の仕組みの目的

- ◎苦情相談への適切な対応により、福祉サービスに対する満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、個人の権利を擁護するとともに、福祉サービスを適正に利用することができるように支援します。
- ◎苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、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・円満な解決の推進や当法人の信頼性・適正化の確保を図ります。

### 2. 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決統括者

- 苦情解決・処理の統括者を明確にするため、当法人の専務理事を苦情解決統括者とします。
- 苦情解決統括者は以下の職務を行います。
  - (ア) 苦情相談への適切な対応により、福祉サービスに対する満足感を高めるとともに、個人の権利擁護に努めます。
  - (イ) 苦情の円滑・円満な解決の推進と当法人の信頼・適正性を確保します。
  - (ウ) 苦情解決責任者及び第三者委員から苦情相談の内容・経過・結果の報告を受け、必要に応じて助言します。また、受け付けた苦情相談及びその改善状況等を、必要に応じて理事長に報告します。

#### (2) 苦情解決責任者

- 苦情解決の責任主体を明確にするため、以下の者を苦情解決責任者とします。
  - つばくろの里 園長
  - つばめ福寿園 園長
  - 白ふじの里 園長
  - さわたりの郷 園長
- 苦情解決責任者は以下の職務を行います。
  - (ア) 苦情受付担当者から受け付けた苦情相談及びその改善状況等の報告を受け、必要に応じて助言します。
  - (イ) 苦情受付担当者が受け付けた苦情相談及びその改善状況等を、苦情解決統括者に報告します。また、必要に応じて第三者委員に報告し、助言や立会いを求めることができます。
  - (ウ) 苦情解決責任者は、苦情解決統括者または第三者委員から、苦情相談に係る事案の改善状況等の報告聴取を受けることがあります。
  - (エ) 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、苦情申出人及び苦情解決統括者に対して、一定期間経過後に報告します。また、第三者委員に助言等を受けた場合については、第三者委員に対しても、一定期間経過後に報告します。ただし、イ・ウ・エについては、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合を除きます。
  - (オ) 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ます。
  - (カ) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を第三者委員会に報告します。

#### (3) 苦情受付担当者

- 苦情相談の申し出をしやすい環境に整えるために、以下の者を苦情受付担当者とします。

つばくろの里  
つばくろホーム

サービス管理責任者  
サービス管理責任者

夢工場つばめ	センター長
相談支援事業所つばくろ	相談支援専門員
つばめ福寿園	介護支援専門員
つばめ福寿園短期入所生活介護センター	生活相談員
白ふじの里	介護支援専門員
白ふじの里短期入所生活介護センター	生活相談員
さわたりの郷	介護支援専門員
さわたりの郷短期入所生活介護センター	生活相談員
デイサービスセンターつばめ福寿園	センター長
デイサービスセンター白ふじの里	センター長
つばめ第2デイサービスセンター	センター長
つばめ第3デイサービスセンター	センター長
グループホーム仲町	センター長
グループホーム保内の杜	センター長
グループホーム白山町	センター長
小規模多機能型居宅介護 白山町	センター長
白ふじの里指定居宅介護支援サービスセンター	センター長
さわたりの郷指定居宅介護支援サービスセンター	センター長
在宅介護支援センターつばめ福寿園	センター長
在宅介護支援センター白ふじの里	センター長
燕市地域包括支援センターさわたり	センター長
燕市地域包括支援センターおおまがり	センター長

○苦情受付担当者は以下の職務を行います。

- (ア) 苦情相談を受け付けます。
- (イ) 苦情相談の内容や苦情申出人の意向等を確認・記録します。
- (ウ) 受け付けた苦情相談及びその改善状況等を苦情解決責任者に報告します。
- (エ) 苦情申出人に対して、第三者委員への報告の意思確認を行います。
- (オ) 苦情申出人に対して、苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言、立会いの意思確認を行います。

(4) 社会福祉法人つばめ福祉会 総合相談窓口の設置

○サービス事業所に直接、苦情相談の申し出をし難い場合や法人全体への苦情相談等を受け付けるため、法人本部を総合相談窓口とします。

(5) 第三者委員会の設置

○苦情解決に社会性や客観性を確保し、苦情申出人の状況等に配慮した適切な対応を推進するため、以下の者を第三者委員とします。

※連絡先等の詳細は、法人本部までお問い合わせください。

職名	つばめ福祉会 監事
	つばめ福祉会 評議員
	障がい福祉サービス利用者のご家族

(ア) 設置形態

- ①苦情申出人が第三者委員を活用できる体制を整備します。
- ②苦情解決の実効性の確保や客観性の向上を目的として、複数法人が共同で設置することも可能とします。

(イ) 委員の要件

- ① 苦情解決を円滑・円満に図ることができる方。
- ② 地域住民から信頼性を有する方。
- ③ 当法人の監事、同評議員、サービス利用者のご家族、民生委員等とし、苦情申出人の状況等に配慮した適切な対応ができる方。

(ウ) 人数

- ① 第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数名とします。その際、即応性を確保するため、個々に職務に当たることを原則とします。しかし、委員相互の情報交換等の連携が重要であるため、必要に応じて情報交換会を開くことができるものとします。

(エ) 選任方法

- ① 第三者委員は、理事長の責任において選任、任命します。

(オ) 任期

- ① 任期は2年とします。
- ② 当法人の監事・評議員の中から任命する場合は、監事・評議員としての在任期間とします。
- ③ 再任を妨げないものとします。

(カ) 職務

- ① 苦情解決責任者から、苦情相談の報告を聴取します。
- ② 苦情相談の報告を受けた旨を苦情申出人に通知します。
- ③ 苦情相談を直接受け付けます。
- ④ 苦情申出人に助言を行います。
- ⑤ 事業者に助言を行います。
- ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者及び関係者の話し合いに立ち会い、解決案の調整や助言を行います。
- ⑦ 苦情解決責任者から、苦情相談に係る事案の改善状況等の報告を聴取します。
- ⑧ 日常的な状況把握と意見を聴取します。
- ⑨ 苦情解決に関わった場合は、苦情解決統括者に報告します。

(キ) 報酬

- ① 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とします。

### 3. 苦情解決の手順

(1) サービス利用者及びご家族等への周知

- 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決統括者、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します。

(2) 苦情相談の受付

- 苦情受付担当者は、苦情相談を随時受け付けます。また、第三者委員及び法人本部も直接、苦情相談を受け付けることができます。
- 苦情受付担当者は、苦情相談の受付に際し、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します。
  - (ア) 苦情相談の内容
  - (イ) 苦情申出人の希望等
  - (ウ) 第三者委員への報告の要否
  - (エ) 苦情申出人と苦情解決責任者及び関係者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
- 第三者委員は、苦情相談について、口頭による誤解等を防ぐために、書面で受け付けます。ただし、苦情申出人の事情等により書面での苦情相談の受付が困難な場合は、他の方法で受

け付けることができます。

※第三者委員に書面で苦情相談の申し出をする場合は、「苦情申立書」及び「個人情報の利用等に係る同意書」をつばめ福祉会ホームページからダウンロードし、ご記入の上、苦情受付担当者にご提出ください。

※書面で苦情相談の申し出をすることが困難な場合は、苦情受付担当者にお問い合わせください。

### (3) 苦情相談受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情相談すべてを速やかに苦情解決責任者に報告します。
- 苦情解決責任者は、受け付けた苦情相談すべてを速やかに苦情解決統括者に報告します。また、必要に応じて第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合を除きます。
- 第三者委員は、苦情解決責任者から苦情相談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します。
- 投書など匿名の苦情相談については、苦情解決責任者は苦情解決統括者に報告し、必要な対応を行います。

### (4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者及び関係者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて、苦情解決統括者または第三者委員の助言を求めることができます。
- 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行います。
  - (ア) 第三者委員による苦情相談内容の確認
  - (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

- 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、経営、運営の適正化が確保されます。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ます。
  - (ア) 苦情受付担当者は、苦情相談の受付から解決・改善までの経過と結果となる下記内容について、書面に記録します。
    - ①苦情相談の要旨
    - ②事実確認した結果
    - ③事業者側の対応
    - ④改善及び再発防止策とこれらの内容に対する苦情申出人からの了解の有無
  - (イ) 苦情受付担当者は、所定の記録票を苦情解決責任者に提出し、苦情解決責任者及び苦情解決統括者の承認を得ます。なお、記録票は当該事業所で管理します。
  - (ウ) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を第三者委員会に報告します。
  - (エ) 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、苦情申出人及び苦情解決統括者に対して、一定期間経過後に報告します。また、第三者委員に助言等を受けた場合については、第三者委員に対しても、一定期間経過後に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合を除きます。

### (6) 解決結果の公表

- サービスの選択や事業者のサービスの質及び信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等実績を掲載し、公表します。