

特別養護老人ホーム「青葉の郷」における苦情解決に関する規程

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、特別養護老人ホーム「青葉の郷」が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は施設長とする。

- 2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知（「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照）するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

（苦情受付担当者）

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は各事業所ごとに定める。

- 2 担当者は、次の職務を行う。

- （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）受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、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（以下「委員」という。）を設置する。

- 2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
- 3 委員の任期は1年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告（書式③参照）をする。

平成 30 年 10 月 1 日制定

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	特別養護老人ホーム 青葉の郷
申請するサービス種類	介護老人福祉施設、短期入所生活介護、予防短期入所生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

○特別養護老人ホーム 青葉の郷

解決責任者： 施設長

受付担当者： 介護支援相談員、生活相談員

連絡先： TEL 022-229-7890 FAX 022-229-7891 E-mail: Info@aobanosato.jp

対応時間： 8:30～17:00（土日祝日は除く）

外部の相談窓口

仙台市青葉区役所障害高齢課介護保険係 TEL 022-225-7211

宮城県国民健康保険団体連合会介護保険課 TEL 022-222-7700

宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会 TEL 022-716-9674

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○処理体制

・苦情解決責任者：施設長 苦情受付担当者：生活相談員、介護支援専門員 第三者委員会：2名

○手順

- ① 担当者は苦情を受け付け後、責任者、第三者委員に報告する（申出人が第三者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）
- ② 第三者委員は報告を受けた場合、内容を確認し申出人に対して報告を受けた旨を通知する。
- ③ 担当者は第三者委員と対応について協議し、実行する。
- ④ 担当者は申出人のプライバシーに十分配慮しながら情報収集を行い、申出内容及び収集した情報に基づき、問題及びニーズの分析を行う。
- ⑤ 担当者は問題及びニーズの分析に基づき、解決及び改善の実行策を立案する。
- ⑥ 担当者はこれらについて責任者及び、第三者委員に報告し決着を受ける。その上で、責任者及び担当者は申出人と話し合い、解決に努める。（申出人からの希望があった場合等、必要に応じ第三者委員の立ち合いによる申出者と責任者の話し合いを行う）
- ⑦ 責任者は必要に応じ担当者及び、第三者委員を招集しサービス検討会議を設け、苦情受付状況対応経過状況について協議検討する。（苦情受付及び対応状況がない場合、苦情等の対応について責任者及び担当者と綿密な連絡が取れており、会議開催し協議する必要性がない場合は行わない。）
- ⑧ 担当者は苦情の受付から完了に至る一連の経過を責任者及び第三者委員に報告する。
- ⑨ 解決結果については個人情報に関するものを除き、事業報告書に実績を掲載する。また、利用者に対し、必要に応じて文書をもって定期的に公表。職員に対しては、運営委員会等で部門責任者に定期的に報告を行った後、部門内会議等で全職員へ確実に公表を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

4 その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

【秘】

苦情受付書

受付日	令和 年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日	受付NO	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏 名		住 所	〒		
	利用者と の 関 係	本人、親、子、 その他 ()				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 その他 ()	個人の嗜好・選択に関わる事項 制度、施策、法律に関わる要望			
申出人の希望等						
備考						
申出人の希望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査してほしい ☐ 改めてほしい ☐ その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否			要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]		

苦情受付報告書

令和 年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 NO. ）についての報告がありました
ことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 年 月 日（ ）	苦情申出 人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日（ ）	利用者 との関係	本人、親、子、その他（ ）
苦 情 の 内 容			

苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

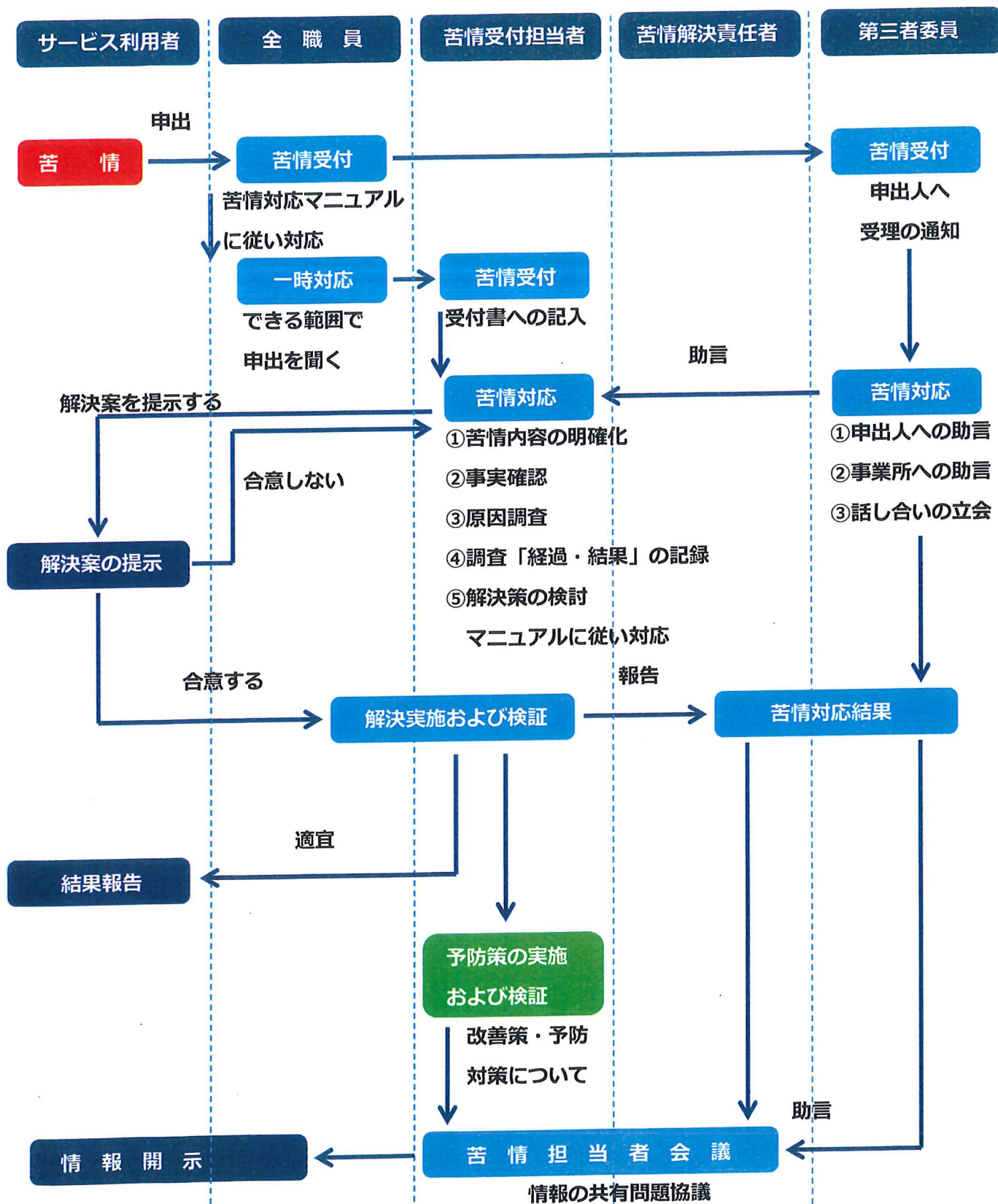
第三者委員（苦情申出人） 様

苦情解決責任者 印

令和 年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦情内容	
解決結果	

苦情受付フローチャート





苦情解決相談のご案内

青葉の郷では、福祉サービスを安心してご利用していただくために苦情相談窓口体制を整備しております。

☎ 青葉の郷 022-229-7890

苦情受付担当者

介護支援専門員

村山 徹

伊藤 めぐみ

生活相談員

竹澤 恒一

小林 聖幸

苦情解決責任者

施設長

阿久津 努

お気軽にご相談ください

なお、こちらでも苦情相談を受付しております。

仙台市青葉区役所介護保険課

仙台市青葉区上杉一丁目5-1

☎022-225-7211

受付時間 8:30 ~ 17:00 (土日祝は除く)

宮城県国民健康保険団体連合会

仙台市青葉区上杉一丁目2-3

☎022-222-7700

受付時間 8:15 ~ 17:00 (土日祝は除く)

宮城県社会福祉協議会運営適正化委員会 ☎022-716-9674

仙台市青葉区本町三丁目7-4

受付時間 9:00 ~ 17:00 (土日祝は除く)



特別養護老人ホーム

青葉の郷