

# 『ほくろう福祉協会・苦情等解決システム』

## 1. 趣 旨

この苦情等解決システムは、社会福祉法第 82 条「社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」および介護保険法サービス事業者運営基準（平成 11 年厚生省令第 37 号・39 号・40 号・41 号）「提供したサービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じなければならない」により規定化するものである。

## 2. 苦情の取扱い範囲

ここでいう苦情とは、①サービス内容や体制 ②職員の言葉遣い・態度 ③窓口担当者の説明等 ④利用料金に関すること ⑤サービス技術や水準 ⑥介護保険制度に関すること等における以下の範囲とする。

- ア 苦情
- イ 意見/要望・質問/疑問

## 3. 苦情等対応職員と役割

苦情等に対応する職員の名称とその役割は以下のとおりとする。

	苦情等対応職員	担当職種	役割の内容
1	苦情受付担当者	全 職 員	苦情等を感じた利用者や家族等からの申立てを受理・対応する（口頭・書面）
2	苦情解決担当者	生活相談員 主任・課長 介護支援専門員 管理栄養士	事実関係の調査と関係職種で協議（対応策を検討）し、当事者と話し合う。（報告書）
3	苦情解決責任者	施 設 長 センター長	対応策の点検管理と解決しない場合の対応（報告書）

## 4. 苦情等解決過程

### ①苦情の場合

利用者・家族等はどの段階からでも苦情の申立てを開始することができる。

	利用者・家族等	苦情対応職員
第1段階	苦情を感じた利用者・家族等が受付担当者又は解決担当者に申立て 希望に応じて第三者委員及び外部相談機関へ申し立て	① 受付担当者は苦情内容を誠実に傾聴し、回答日時を当事者に告知 ② 解決担当者と協議し、対応策を検討し当事者と協議する ③ 相談の際には第三者委員等の外部相談機関の周知と相談の確認を行う ④ 解決しない場合は第2段階
第2段階	苦情の第1段階に不服がある場合は苦情解決責任者もしくは第三者委員へ申立て	① 解決責任者は、新たな対応策を提示し誠実に実施する。 ② 第三者委員を紹介し立会い同席 ③ 解決しない場合は第3段階
第3段階	外部の相談機関に苦情を申立て	① 北海道福祉サービス運営適正化委員会・北海道国民健康保険団体連合会・札幌市等の行政機関に当事者が申立て ② 相談機関からの調査・勧告等について解決責任者が対応 ③ 解決しない場合は第4段階
第4段階	当事者である利用者・家族等による訴訟（施設が訴訟を起こすことも有り得る）	① 解決責任者が訴訟準備・裁判の場での証言 ② 決着

### ②意見/要望・質問/疑問の場合

	利用者・家族等	要望受理職員
第1段階	意見/要望・質問/疑問を感じた利用者・家族等が受付担当者又は解決担当者に申立て	① 受付担当者は内容を誠実に傾聴し、意見/要望・質問/疑問受付用紙に記載する。 ② 上記受付用紙への記載が完了次第、担当課長へ提出を行なう。
第2段階		③ 受付用紙を受理後、担当課長は内容の精査を行なう。 ④ 内容の精査後、各担当部署へ対応方法を提示し、担当者はその内容を苦情受付票の『対応方法』欄のみ記載し、受付票と一緒に回議する。

上記詳細については、別紙『苦情受付に関する記載要領』を参照する。

## 5. 苦情等申出方法

当事者からの苦情等の申し出の仕方は以下のとおりとする。

- ① 直接、職員へ口頭による申出（苦情受付担当者・苦情解決担当者・苦情解決責任者）
- ② 意見箱に文書による投函
- ③ 第三者委員への連絡・申し出
- ④ 外部苦情等相談機関への申し出
- ⑤ その他

## 6. 苦情等意見箱への投函

当事者は、ロビーに設置している意見箱に「様式 1」を使用し投函する。苦情解決担当者は、毎日終業前に意見箱を確認し、電話や面接により即日対応を行う。

## 7. 第三者委員

社会福祉法人ほくろう福祉協会の評議員や監事及び法人以外の社会福祉従事者や学識経験者等の中から、サービス内容や介護保険制度に精通している人を選定する。

※苦情解決に関する第三者委員一覧を参照

## 8. 苦情等の対策と公開

苦情解決責任者は、苦情等のデータ及び対応策等の蓄積を法人間で実施し、それをもとに定期的にサービス改善に向けて協議する。また、公開に関しては以下に定める方法で実施する。

- ① 広報誌への掲載：各部門で受理した苦情に関して、部門間で発行している広報誌に記載し、対応法等を掲載する。
- ② 施設掲示板への掲載：2 ヶ月に 1 回蓄積した苦情等内容と対応策を記載し、施設内掲示板にて公開する。

## 9. 苦情等対応の留意事項

全職員は、苦情等の対応と姿勢について以下の事項に留意する。

- ① 苦情等は、利用者や家族の権利として捉え、代弁や擁護の姿勢で対応する。
- ② 職員の対応が、利用者等個々により解釈の相違があることを自覚し、自己の対応を正当化するような言動がないよう自制する。
- ③ 日頃の実践において、個々の利用者の適正な援助計画を策定し、その過程を記録化し、科学的な実践に取り組む。
- ④ 苦情等が発生する前に、定期的に利用者や家族等に要望・意見を聴取する。
- ⑤ 根拠のないままに自己の福祉実践が善であり、これ以上の最大限の援助はないような固定観念を抱かない。

## 10. 苦情等解決の構図

利用者・家族等に苦情等解決システムが理解されやすいよう、図 1 のとおり構図化して掲示・配布する。

## 11. 苦情の申出・お問い合わせ

〒004-0021

札幌市厚別区青葉町 15 丁目 18-1 特別養護老人ホーム青葉のまち

☎011-891-7700

fax011-891-7822

平成 19 年 11 月 1 日改訂

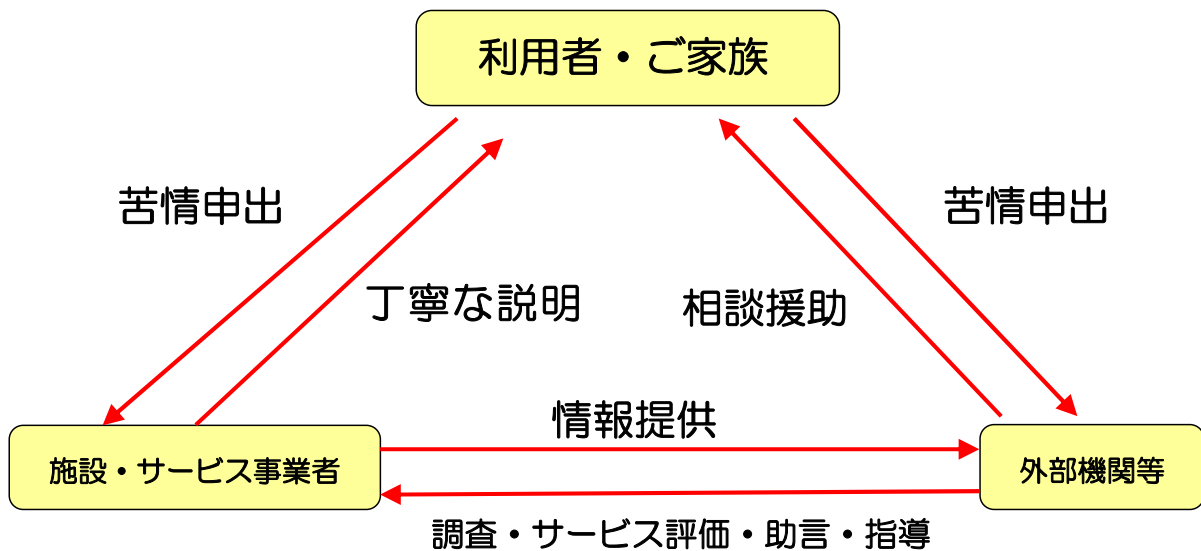
平成 26 年 1 月 15 日改訂

## 苦情等申出票

【該当する箇所に○印か記述にて記載して下さい。】

記 載 者	①利用者本人 ②ご家族 ③その他 ( )
記 載 日	令和 年 月 日 ( 曜日) 午前・午後 時頃
記載者氏名	(無記名でも構いません)
ご連絡先 (返答を希望される場合)	☎ ( ) Fax ( )
苦情等の区分	①苦情 ②意見 ③要望 ④提案 ⑤質問 ⑥疑問
該当サービス	①介護老人福祉施設 ②短期入所生活介護 ③通常規模通所介護 ④認知症対応型通所介護 ⑤訪問介護 ⑥居宅介護支援 ⑦地域包括支援センター
内容の区分	①サービス内容や体制 ②職員の言葉遣い・態度 ③窓口担当者の説明等 ④利用料金に関すること ⑤サービス技術や水準 ⑥介護保険制度に関すること ⑦その他 ( ) ☆対象職員名 ( )
対応方法への希望	<u>《職員への希望》</u> ①話を聞いてほしい ②教えてほしい ③改めてほしい ④調べてほしい ⑤その他 ( )
	<u>《その後の対応》</u> ①施設長へ (話したい・伝えて欲しい・希望せず) ②第三者委員に (話したい・伝えて欲しい・希望せず) ③外部相談機関に ( 連絡したい ・ 希望せず ) ④その他 ( )
事柄の 発生日と場所	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時頃 発生場所 ( )
具体的内容	
備 考	

# 青葉のまち・苦情等解決システム



## 青葉のまちの苦情等受理にあたって

### I 口頭による場合

下記の職員が受付いたします。

- ① 苦情受付担当者・・・全職員
- ② 苦情解決担当者・・・生活相談員又は各部門責任者
- ③ 苦情解決責任者・・・施設長

〒004-0021  
札幌市厚別区青葉町 15 丁目 18-1  
特別養護老人ホーム青葉のまち  
☎011-891-7700 Fax011-891-7822

### II 文書による場合

1 階玄関横又はエレベーター前に意見箱と所定の用紙を設置してあります。いつでも自由に記載いただきましたら解決のご要望により対応いたします。

### III 第三者委員への申し出の場合

第三者委員に聞いてもらいたい・話したい事がございましたら、直接、第三者委員までお申し出ください。(第三者委員は掲示しております)

### 【外部相談機関】

- ① 札幌市厚別区介護保険課  
☎ 895-2400  
札幌市厚別区厚別中央 1 条 5 丁目
- ② 福祉サービス苦情相談センター  
☎ 632-0550  
札幌市中央区大通西 19 丁目  
札幌社会福祉総合センター 2 階
- ③ 北海道福祉サービス運営適正化委員会  
☎ 204-6310  
札幌市中央区北 2 条西 7 丁目  
かでの 2.7 3 階
- ④ 国民健康保険団体連合会  
☎ 231-5165  
札幌市中央区南 2 条西 14 丁目  
国保会館

2024年4月1日

## 【苦情解決に関する担当者一覧（青葉のまち）】

### ① 介護老人福祉施設・短期入所生活介護

担当者名	部門・職種	職員氏名
苦情解決担当者	相談支援課長	吉澤 麻衣子（よしざわ まいこ）
	生活支援課長	白崎 行（しらさき いくこ）
	相談支援主任	山口 栞（やまぐち しおり）
	介護主任	二谷 祐也（にたに ゆうや）
	介護主任	足達 麻理絵（あだち まりえ）
	栄養主任	仲村 小織（なかむら さおり）
	生活相談員	小坂 琉天（こさか りゅうま）
	施設ケアマネジャー	高村 洋子（たかむら ひろこ）

### ② 通所介護

担当者名	部門・職種	職員氏名
苦情解決担当者	相談支援課長	吉澤 麻衣子（よしざわ まいこ）
	生活支援課長	白崎 行（しらさき いくこ）
	通所主任	本郷 行成（ほんごう ゆきなり）
	生活相談員	仲山 ひとみ（なかやま ひとみ）

### ③ 居宅介護支援（ケアプラン） ④地域交流スペース（まちの公民館）

担当者名	部門・職種	職員氏名
苦情解決担当者	居宅主任	松井 佑季子（まつい ゆきこ）
	ケアマネジャー	越田 祥子（こした さちこ）
	ケアマネジャー	齋藤 千香子（さいとう ちかこ）
	ケアマネジャー	渋井 敦子（しぶい あつこ）

### 全部門共通苦情解決責任者

苦情解決担当者	施設長	渡辺 浩二（わたなべ こうじ）
---------	-----	-----------------

### 【苦情解決に関する第三者委員（青葉のまち）】

第三者委員名	所属	連絡先
竹田 千春 （たけだ ちはる）	北翔大学・生涯スポーツ学部 健康福祉学科 講師	011-386-8011（代表）

【苦情解決に関する第三者委員（ほくろう福祉協会）】

2023・2024 年度 緑愛園 担当

名前	福島 義典 (ふくしま よしのり)	
所属	社会福祉法人 札幌光陽会 高齢者事業統括管理者 ヘルパーステーションふあいと 所長	
連絡先	ヘルパーステーションふあいと 011-827-5050	

2023・2024 年度 青葉のまち 担当

名前	竹田 千春 (たけだ ちはる)	
所属	北翔大学 生涯スポーツ学部 健康福祉学科 講師	
連絡先	北翔大学 健康福祉学科 代表 011-386-8011	

2023・2024 年度 サポーター・もみじ台 担当

名前	佐藤 秀幸 (さとう ひでゆき)	
所属	湊仁会 法人本部 人事部長	
連絡先	湊仁会 法人本部 011-640-6767	

2023・2024 年度 清田区第1・第2地域包括支援センター担当

名前	中村 裕子 (なかむら ゆうこ)	
所属	札幌学院大学 心理学部 臨床心理学科 講師	
連絡先	札幌学院大学 人間科学科 代表 011-386-8111	