

# ケアハウスエスペランザ苦情対策マニュアル

## 1. 苦情処理体制

苦情を迅速に処理するために、苦情処理体制を次のとおりとします。

苦情解決責任者 1名  
苦情受付担当者 2名  
第三者委員 2名

相談・苦情に対する常設窓口として苦情解決、苦情受付担当者、第三者委員を設置し苦情の解決に努めます。

|         |       |          |
|---------|-------|----------|
| 苦情解決責任者 | 庄山 和子 | (施設長)    |
| 苦情受付担当者 | 田中 康久 | (生活相談係長) |
|         | 山本 輝彦 | (生活相談員)  |

### 【法人本部苦情受付窓口】

社会福祉法人清風会 法人本部（清風会館）

〒816-0906 福岡県大野城市巾1-14-5 連絡先 092-503-1081

受付日 月～金（祝祭日・年末年始除く） 受付時間 9:00～17:00

|         |       |             |
|---------|-------|-------------|
| 苦情解決責任者 | 山田 栄  | (法人本部 事務局長) |
| 苦情受付担当者 | 東 有希  | (法人本部 事務係長) |
|         | 土矢 浩二 | (法人本部 事務職員) |

|       |       |        |     |              |
|-------|-------|--------|-----|--------------|
| 第三者委員 | 萩尾 政彦 | (司法書士) | 連絡先 | 092-781-1731 |
|       | 井上 智夫 | (弁護士)  | 連絡先 | 092-738-1323 |

|                            |              |  |
|----------------------------|--------------|--|
| 行政機関その他苦情受付機関              |              |  |
| 福岡県運営適正化委員                 |              |  |
| 福岡県春日市原町3-1-7 福岡県総合福祉センター内 | 092-915-3511 |  |
| 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課       |              |  |
| 福岡県福岡市博多区吉塚本町13-47         | 092-642-7859 |  |
| 福岡県福岡市福祉局 事業者指導課 施設指導係     |              |  |
| 福岡県福岡市中央区天神1-8-1           | 092-711-4319 |  |
| 福岡県福岡市博多区保健福祉センター 介護サービス係  |              |  |
| 福岡県福岡市博多区博多駅前2-8-1         | 092-419-1078 |  |

上記窓口及び解決処理体制などについて、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用者及び家族に文書を配布し周知を図ります。

## 2. 苦情解決の手順

### (1) 苦情の受付

- ◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇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の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否。
- ◇ウ及びエが不要な場合は、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。

### (2) 苦情受付の報告・確認

- ◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。  
ただし、苦情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。
- ◇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ◇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容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。

### (3) 苦情解決に向けての話しあい

- ◇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。
  - ◇第三者委員の立ち合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査、助言
    - ウ、話しあいの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

### (4) 苦情解決結果の記録、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、運営の適正化が確保される。  
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るようにする。
  - ア、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する。
  - イ、苦情解決責任者は、一定期間毎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。
  - ウ、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、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

### (5) 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「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

附則) 平成14年 4月1日施行  
令和 5年10月1日改定