

施設利用者及びご家族の皆様へ

苦情解決制度のご案内

各施設の提供しているサービスをご利用されて、不満であったり、困ったりして悩んでいる ことはありませんか？

そのような時はお気軽にご相談ください。

社会福祉法人天寿会 苦情解決委員会では

皆様からの苦情をお聞きし、解決にあたります。

苦情は下記の受付担当者まで

更生部 入所・通 所	療護部 入所・短 期	そよ風の里	特養部 入所・短 期	居宅支 援 通所介 護	寿幸園 入居・短期	いたど り	しおさ い	診療所
横山幸男 太田文司 小原直幸	佐藤秀幸 佐々木利 香	早川央志 志水昌子 吉川真佐美	松村龍司 寺嶋政子	清水綾 子 橋場広 和	千葉まさみ 所 悦史	善入大 輝	新藤翔 太	高橋栄 子

電話でのご相談もできます。(電話0144-87-2611) 秘密は守ります。

寿幸園	82-2929	いたどり	87-6005	しおさい	84-7326
-----	---------	------	---------	------	---------

もし、施設・事業所との話し合いで解決できない場合、また施設・事業所に直接相談しにくい時などは、第三者委員（白老町社会福祉施設苦情解決第三者委員）に申し出ることができます。

第三者委員では、利用者などから苦情の申し出があった時は、調査・あっせん等を行い苦情の解決にあたります。

白老町社会福祉施設苦情解決第三者委員

連絡先 0144-82-6306（白老町社会福祉協議会内）

※第三者委員 松村 龍司（社会福祉法人 天寿会）
一間 新平（社会福祉法人 白老宏友会）
中江 治郎（非営利活動法人 どんぐりの家）
笹原 明美（社会福祉法人 ホープ）
北原 良仁（社会福祉法人 白老町社会福祉協議会）

社会福祉法人 天寿会 苦情解決実施要綱

当法人が運営する事業のサービス利用者及び家族、関係者（以下「利用者」という。）から申し立てされた苦情等（虐待対応を含む）に関して、その相談・解決を適正に行うため、次のとおり苦情解決実施要領を定める。

（体制）

1. 法人内に苦情解決委員会を設置し、苦情解決責任者、苦情解決委員、苦情受付担当者を置く。
2. 苦情解決委員会は苦情解決責任者、苦情解決委員（各施設の責任者）をもって構成する。
3. 苦情解決責任者は総合施設長とする。
4. 苦情受付担当者は各施設職員の中から各施設長が任命する。
5. 第三者委員会は白老町苦情解決機関として共同設置する。

（苦情解決委員会）

1. 苦情解決委員会は苦情解決委員、苦情受付担当者からの要請があった場合等、苦情解決責任者が召集する。
2. 苦情解決委員会は持ち込まれた苦情等（虐待を含む）の協議等を行い解決に当たる。

（業務役割）

1. 苦情解決責任者は、苦情等の解決に当たって次の責務を負う。
 - ①苦情解決委員会を招集すること。
 - ②第三者委員の立ち合いが不要であっても、必要に応じて助言を得ること。
 - ③投書等匿名の苦情解決に当たって、第三者委員との連絡調整に努めること。
 - ④個人情報に関するものを除き、苦情解決結果の公表を行うこと。
 - ⑤理事会における苦情解決の実績報告を行うこと。
 - ⑥その他、苦情等解決に関すること。
2. 苦情解決委員は、苦情の解決に当たって次の責務を負う。
 - ①苦情受付担当者を任命すること。
 - ②苦情解決委員会に参加し、積極的に苦情等解決努めること。
 - ③苦情等が起きないように、サービスの向上・職員研修等に努めること。
 - ④その他、苦情等解決に関すること
3. 苦情受付担当者は、苦情等の解決に当たって、次の業務を行う。
 - ①利用者等からの苦情受付と内容確認を行うこと。
 - ②利用者等からの苦情内容等を苦情解決委員会に報告すること。
 - ③利用者等に対して第三者委員への苦情内容報告等の要否確認を行うこと。
 - ④利用者等に対して第三者委員立ち合いによる話し合いの要否確認を行うこと。
 - ⑤苦情受付から解決経過、改善結果について書面による記録を行うこと。
 - ⑥その他、苦情等に関する必要事項の確認を行うこと。

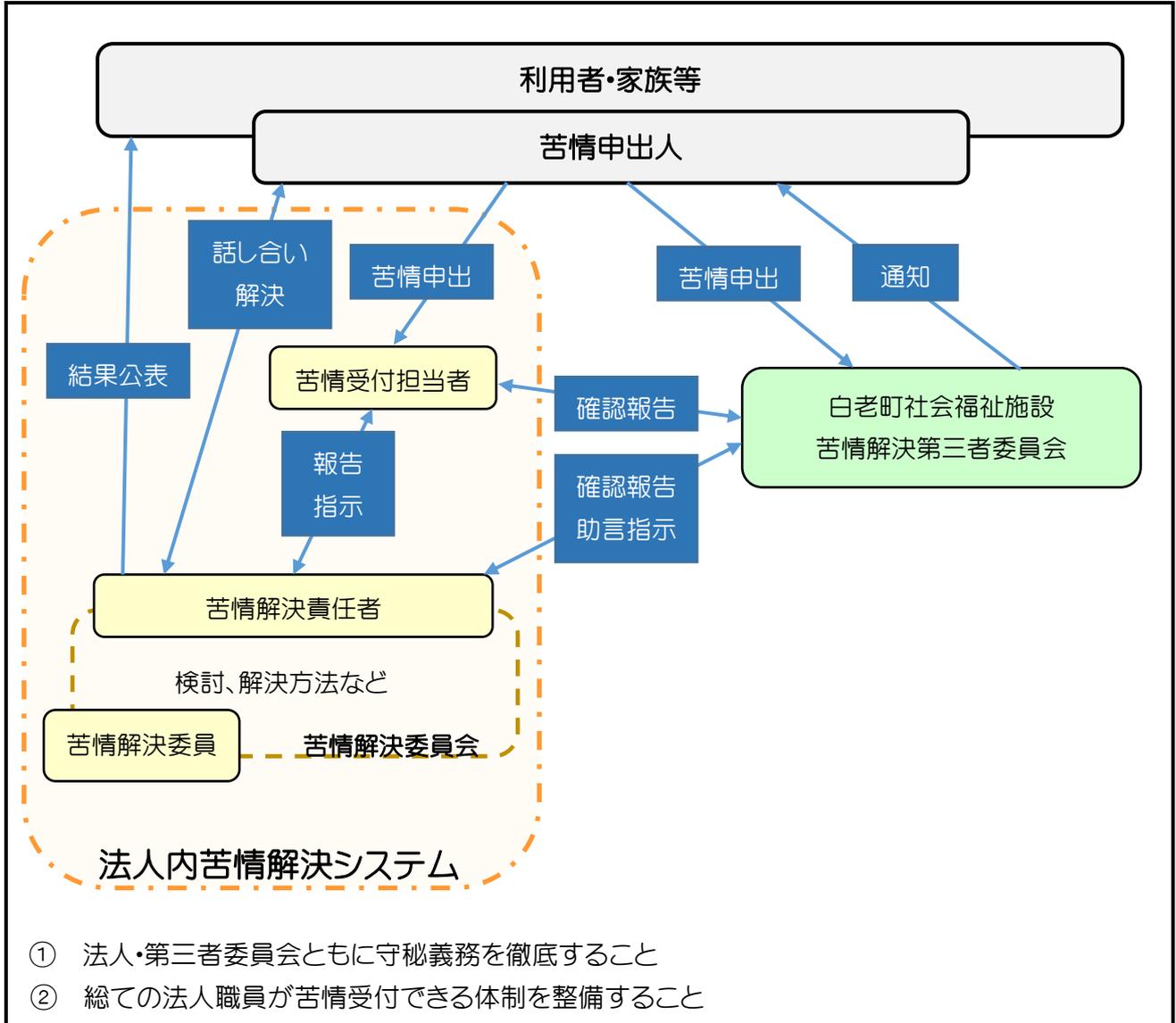
（報告）

1. 苦情解決責任者は、苦情解決結果を第三者委員に報告しなければならない。
2. 苦情受付担当者は、受付した全ての苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告しなければならない。但し、苦情申立者が、報告を拒否した場合は除く。

（法人の責務）

1. 法人は、苦情受付担当者に限らず、総ての法人職員が、利用者等からの苦情受付に対応できる体制を整備しなければならない。

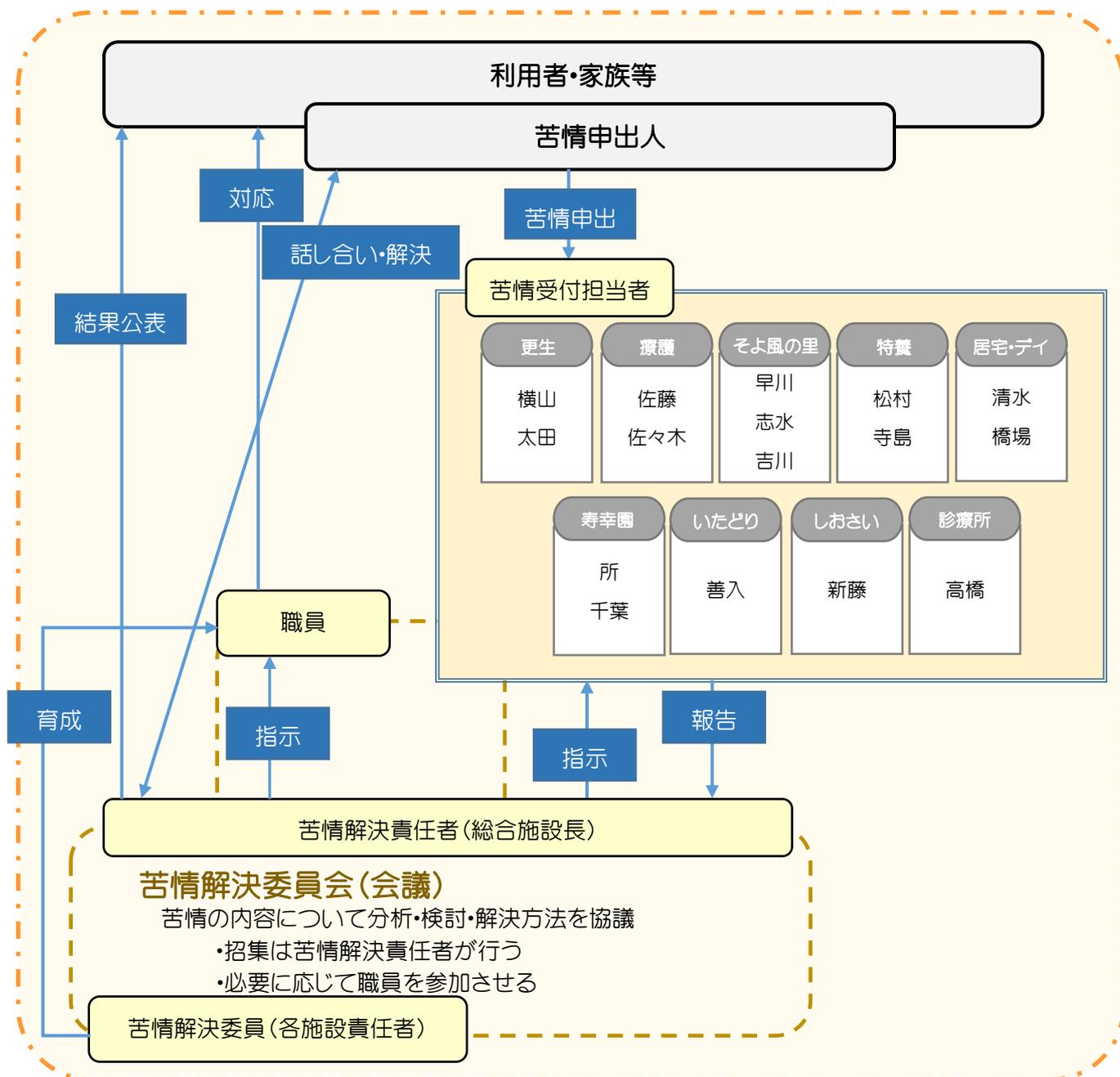
法人における苦情解決システム



「有効な苦情解決のために」

1. 利用者等が、何時でも気軽に苦情等を言える雰囲気をつくること
2. 総ての職員の人権感覚を高めていくこと
3. 総ての職員が情報の共有化を図ること
4. 契約社会における対等な人間関係を築く努力を行うこと
5. 利用者の苦情対応に必要な職員の適切な相互批判を認めること
6. 民主的な施設運営に努力すること

法人における苦情等の対応体制



注 1) 基本的には、総ての職員が苦情等を受付ける

注 2) 個人情報、他に漏洩しない(秘密保持)

注 3) 解決結果の公表は、申立者の同意が必要。

白老町社会福祉施設苦情解決運営協議会 第三者委員(事務局社協：82-6306)

松村 龍司 (社会福祉法人 天寿会)

一間 新平 (社会福祉法人 宏友会)

中江 治郎 (特定非営利活動法人 介護ホームどんぐりの家)

笹原 明美 (社会福祉法人 ホープ)

北原 良仁 (社会福祉法人 白老町社会福祉協議会)

総合施設長 苦情解決責任者	施設長	施設長代理 管理者	課長	係長	主任	リーダー

苦情等受付・対応報告書				受付整理番号		No.	
受付年月日		平成 年 月 日		受付担当者			
申立者	氏名	様		住所	電話		
	利用者と の関係	本人・親・子・兄弟・配偶者 その他（ ）					
苦情 受付 施設	<input type="checkbox"/> 更生・通所 <input type="checkbox"/> 療護 <input type="checkbox"/> 診療所 <input type="checkbox"/> そよ風の里 <input type="checkbox"/> 特養・短期 <input type="checkbox"/> 在介・居宅 <input type="checkbox"/> デイ <input type="checkbox"/> しおさい <input type="checkbox"/> いたどり <input type="checkbox"/> 寿幸園		内 容	<input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望	1. サービス内容に関する事項 2. 職員の対応に関する事項 3. 他の利用者に関する事項 4. 施設の環境・体制に関する事項 5. 制度上に関する事項 6. その他 （ ）		
苦情等 の 具 体 的 内 容				考 え ら れ る 原 因			
具 体 的 対 応							
経 過 及 結 果							
再 発 防 止 等							

結果発表の希望（ する しない ） 記録者氏名