

# ○三条・燕・西蒲・南蒲広域養護老人ホーム施設組合入所者苦情解決取扱規程

平成16年8月1日

訓令第3号

改正 令和3年3月訓令第2号

令和3年11月 同 第2号

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、広域養護老人ホーム県央寮（以下「県央寮」という。）の苦情解決の責務を果たすために必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2条 県央寮がそれぞれ提供するサービスに関し、入所者等から寄せられる苦情等を適切に解決することにより入所者の権利を擁護するとともに、提供するサービスの品質を向上させることにより、福祉の一層の増進に寄与することを目的とする。

(福祉サービスの範囲)

第3条 この規程が対象とする「福祉サービス」は、県央寮が提供するすべての福祉サービスとする。

(苦情等の範囲)

第4条 この規程が対象とする「苦情等」とは、次の「苦情」及び「申立て」とする。

- (1) 特定の入所者からの福祉サービスに関する苦情 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- (2) 不特定の入所者に対する福祉サービスに関する申立て 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申立て

(申出人の範囲)

第5条 この規程が対象とする苦情等の「申出人」の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の入所者からの福祉サービスに関する苦情 福祉サービスを受ける入所者、その家族、代理人等
- (2) 不特定の入所者に対する福祉サービスに関する申立て 民生委員・児童委

員、施設の職員等、当該福祉サービスの提供についてその状況を良く知っている者

(苦情解決責任者)

第6条 県央寮に、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、施設の長（以下「寮長」という。）をもってこれに当てるものとする。

(苦情受付担当者)

第7条 県央寮に、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、寮長の命を受け、生活相談員が担当するものとする。

(第三者委員)

第8条 県央寮に、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、定員2人とし、社会福祉士、民生委員・児童委員等から管理者が任命する。

3 第三者委員の任期は、2年とする。

(苦情解決責任者の職務)

第9条 苦情解決責任者は、施設が提供する福祉サービスに関する入所者の苦情等の解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を統括する。

(苦情受付担当者の職務)

第10条 苦情受付担当者は、施設において、次の職務を行う。

- (1) 入所者からの苦情等の受付
- (2) 苦情等の内容、入所者等の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情等及びその改善状況等について、施設の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の職務)

第11条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 施設の苦情受付担当者からの、受け付けた苦情等の内容聴取
- (2) 内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 入所者等からの苦情等の直接受付
- (4) 苦情申出人の助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い及び助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情等の事案の改善状況等の報告聴取

(7) 日常的な状況把握及び意見の傾聴

(苦情解決の仕組みの入所者への周知)

第12条 苦情解決責任者は、施設の掲示、入所者へのパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みを入所者に対し十分に広報し、周知するものとする。

(苦情等の受付)

第13条 苦情受付担当者は、入所者等からの、苦情等を随時受け付ける。

2 第三者委員は、随時、直接苦情等を受け付けることができる。

3 苦情受付担当者は、入所者等からの、苦情等を受け付けたときは、苦情受付簿（別記第1号様式）に記入するとともに、苦情受付書（別記第2号様式）に必要な事項を記入し、申出人の意向を確認するものとする。

4 第三者委員が直接苦情を受け付けたときは、苦情受付担当者に、連絡し、前項の規定に準じて、必要な手続をとらせるものとする。

(苦情受付の報告及び確認)

第14条 苦情受付担当者は、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き、受け付けた苦情等は、すべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

2 匿名の苦情等については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情等の内容を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、苦情等を受け付けた旨の報を別記第3号様式により受けたことを通知する。

(苦情解決に向けての話合い)

第15条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努めるものとする。

2 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。

(第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話合い)

第16条 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立会いを求めることができる。

2 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との話合いは、次の手順による。

(1) 第三者委員による苦情等の内容の確認

(2) 第三者委員による解決案の調整及び助言

(3) 話合いの結果、改善事項等の文書による記録及び確認

(苦情解決の記録及び報告)

第17条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過並びに結果を文書に記録する。

2 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、1か月経過後、別記第4号様式により報告する。

3 苦情解決責任者は、四半期ごとに、苦情解決結果を苦情解決結果報告書により第三者委員に報告し、助言を受ける。

(解決結果の公表)

第18条 苦情解決責任者は、個人の情報に関するものを除き、苦情解決の実績を事業報告書及び広報誌に掲載し、公表する。

(苦情解決に要する経費)

第19条 苦情解決に要する経費は、施設の負担とする。

(第三者委員への報酬)

第20条 第三者委員への報酬は、実費弁償を除き支払わないものとする。

(その他)

第21条 この規程に定めるほか、必要な事項は、管理者が別に定める。

附 則

この規程は、公布の日から施行する。

附 則 (令和3年3月訓令第2号)

この規程は、公布の日から施行する。

附 則 (令和3年11月訓令第2号)

この規程は、公布の日から施行する。

苦情受付簿

（ 年度）

広域養護老人ホーム県央寮

受付No.	受付日	受付手段	申出人氏名・利用者との関係	利用者氏名	備考
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	
	月 日（ ）	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他（                      ）	<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童	

## 苦 情 受 付 書 ㊟

受付No.	受付日	平成 年 月 日（ 曜日） 午前・午後 時 分				
受付方法	来所・電話・郵便・ファックス・他（ ）			受付書記者		
申し出人	ふりがな 氏 名			住 所	〒	
	利用者との関係	本人・親・その他（ ）			TEL	
利用者	ふりがな 氏 名			住 所	〒  TEL	
苦情の内容	分類	<input type="checkbox"/> 契約の締結・履行・解除 <input type="checkbox"/> 処遇の内容 <input type="checkbox"/> 職員の言動 <input type="checkbox"/> 制度に係る意見要望 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
	発生日	平成 年 月 日	発生場所			
申し出人の希望等	分類	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 調査をしてほしい <input type="checkbox"/> 改善してほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい				
申し出人の意向	第三者委員への報告		要・否	備 考		
	話し合いでの第三者委員の助言・立会		要・否			

相 談 記 録

月 日	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容・量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ( )

処 理 経 過

月 日	

改善結果		年    月    日
	解決結果の第三者委員への報告	
	約束した事項の申し出人、第三者委員への報告	年    月    日

別記第3号様式（第14条関係）

年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員

苦情等の受付について（通知）

広域養護老人ホーム県央寮の苦情受付担当者から、当該県央寮の提供する福祉サービスについて、下記のとおり苦情等の申出を受け付けた旨、報告を受けたので通知します。

記

1 苦情申出人および利用者 (利用者との関係)  
苦情申出人氏名

利用者氏名

2 苦情申出年月日 年 月 日

3 苦情発生日 年 月 日

4 苦情等の内容



別記第4号様式（第17条関係）

年 月 日

広域養護老人ホーム県央寮  
第三者委員 様

苦情申出人 様

広域養護老人ホーム県央寮  
苦情解決責任者

苦情等の解決（改善）結果について（報告）

年 月 日苦情申出人 様から申出の当県央寮提供の福祉サービスに関する苦情等について、下記のとおり解決（改善）したので、報告します。

記

1 苦情内容

2 解決（改善）結果