

利用者各位

Total Habilitation System 株式会社  
代表取締役 川副 巧成

## 「苦情解決の仕組みについて」

Total Habilitation System 株式会社では、ご利用者やご家族の皆様からのご意見・ご要望・苦情に適切に対応し、解決を図りながら、より良いサービスをご提供するために「苦情解決の仕組み」を定めています。

これからも、皆様方のご意見・ご要望に基づきサービスの改善に努めてまいりたいと思っております。また、苦情についても誠意を持って話し合い、解決するよう努めてまいりますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。

### 苦情受付電話

法人代表電話: 095-832-5500

### 苦情解決責任者

川副 巧成(代表取締役)

### 苦情受付担当者

|         |        |
|---------|--------|
| 通所介護    | 岡本 康宏  |
| 訪問看護    | 山口 真理子 |
| 居宅支援事業所 | 高嶋 義和  |

### 運営適正化委員会

長崎県社会福祉協議会 (電話 095-842-6410)

### 外部の相談窓口

長崎県国民健康保険団体連合会 (電話 095-826-1599)

長崎市高齢者すこやか支援課 (電話 095-829-1146)

# Total Habilitation System 株式会社

## 苦情解決の仕組み

### 1. 利用者への通知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

### 2. 苦情解決の方法

#### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、運営適正化委員会・長崎県国民健康保険団体連合会および長崎市高齢者すこやか支援課に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告し、内容の確認を行います。

#### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者の助言や立ち会いを求めることができます。

### 3. 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。

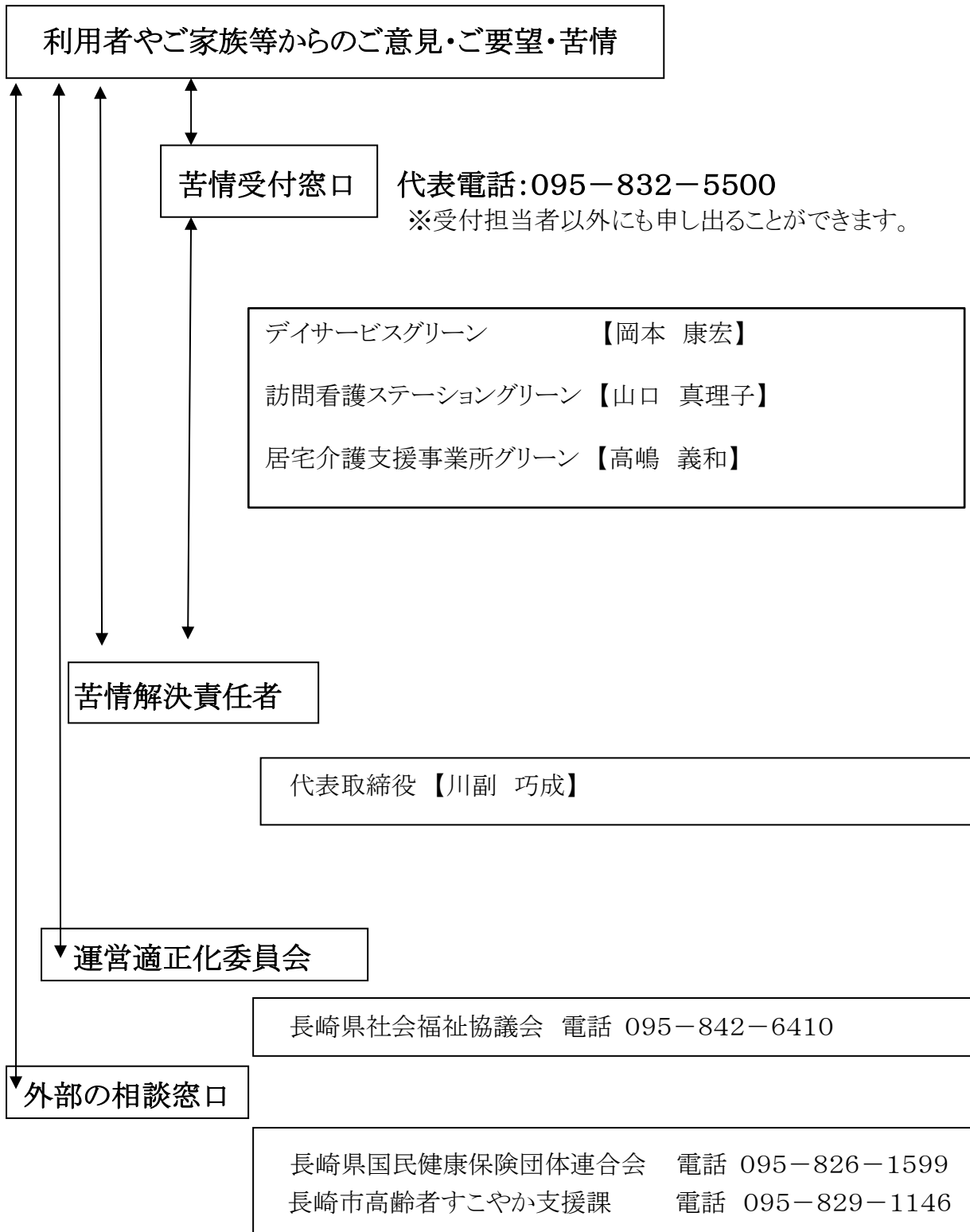
①苦情受付担当者は、苦情受付から解決改善までの経過と結果について書面に記録をする。

②苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人に対して、一定経過後、報告する。

### 4. 苦情解決結果の公表

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。

# 苦情解決についての概要図



# 苦情解決受付書

|   |                         |       |  |
|---|-------------------------|-------|--|
| 利用者氏名   |                         | 受付年月日 | 令和 年 月 日                                     |
| 苦情申し出者氏名  |                         | 対応者   |  |
| 利用者との関係   |                         | 対応場所  |  |
| 利用サービス  |                         | 時間    | : から :                                       |
| 苦情の内容<br>いつ(いつ頃)<br>どこで<br>誰が<br>何を<br>どのようなことが原因ですか?<br>この苦情はどのような解決を望まれていますか? |                         |       |  |
|   | 1. 聞いてもらうだけでよい。         |       |  |
|   | 2. 苦情解決責任者との話し合いを希望。    |       |  |
|   | 3. 第三者委員立ち会いのもと話し合いを希望。 |       |  |
|   | 4. 長崎県又は運営適正化委員会に申し出る。  |       |  |
| 苦情受付担当者   | Ⓜ                       | →     | 苦情解決責任者 <span style="float: right;">Ⓜ</span> |

# 苦情解決結果報告書

様

去る令和 年 月 日、Total Habilitation System株式会社が運営する事業所において、苦情の申し出をいただきました。苦情を申し出いただくような不快を与えましたことを先ずは陳謝いたします。

さて、今回の苦情の申し出に関しましては、内容を調査し\_\_\_\_\_様との話し合いを重ねた結果、下記の解決方法をご提案致したいと思っております。ご査収くださいませ。

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

この様な苦情が出ぬように、今後は業務に気を配りより良い事業の展開を追求してまいります。また、この苦情は Total Habilitation System株式会社の財産として各事業所の職員に浸透させてまいります。

令和 年 月 日  
Total Habilitation System株式会社  
代表取締役社長 川副 巧成