

利用者各位

社会福祉法人 春秋会  
理事長 川副 巧成

## 「苦情解決の仕組みについて」

社会福祉法人 春秋会では、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: 095-879-7640

### 苦情解決責任者

川副 巧成(理事長) 川副 美保(理事長代理)

### 苦情受付担当者

ケアハウス	山口 千緒
ヘルパー	熊 七七子
デイサービス	佐藤 尊之
グループホーム	小坂 直
給食	荒木 千賀子
全般	佐藤 尊之

### 第三者委員

小林 末文 (土井首地区民生児童委員協議会 会長 電話 095-878-5656)  
松崎 貢樹 (長崎市少年補導委員 電話 095-879-6182)

### 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)

# 社会福祉法人 春秋会 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、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・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、第三者委員・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と第三者委員(苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)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。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認
- ④「運営適正化委員会」の紹介

社会福祉法人 春秋会で解決できない苦情は、長崎県社会福祉協議会に設置された 運営適正化委員会に申し立てることができます。

## 3. 苦情解決結果の記録・報告

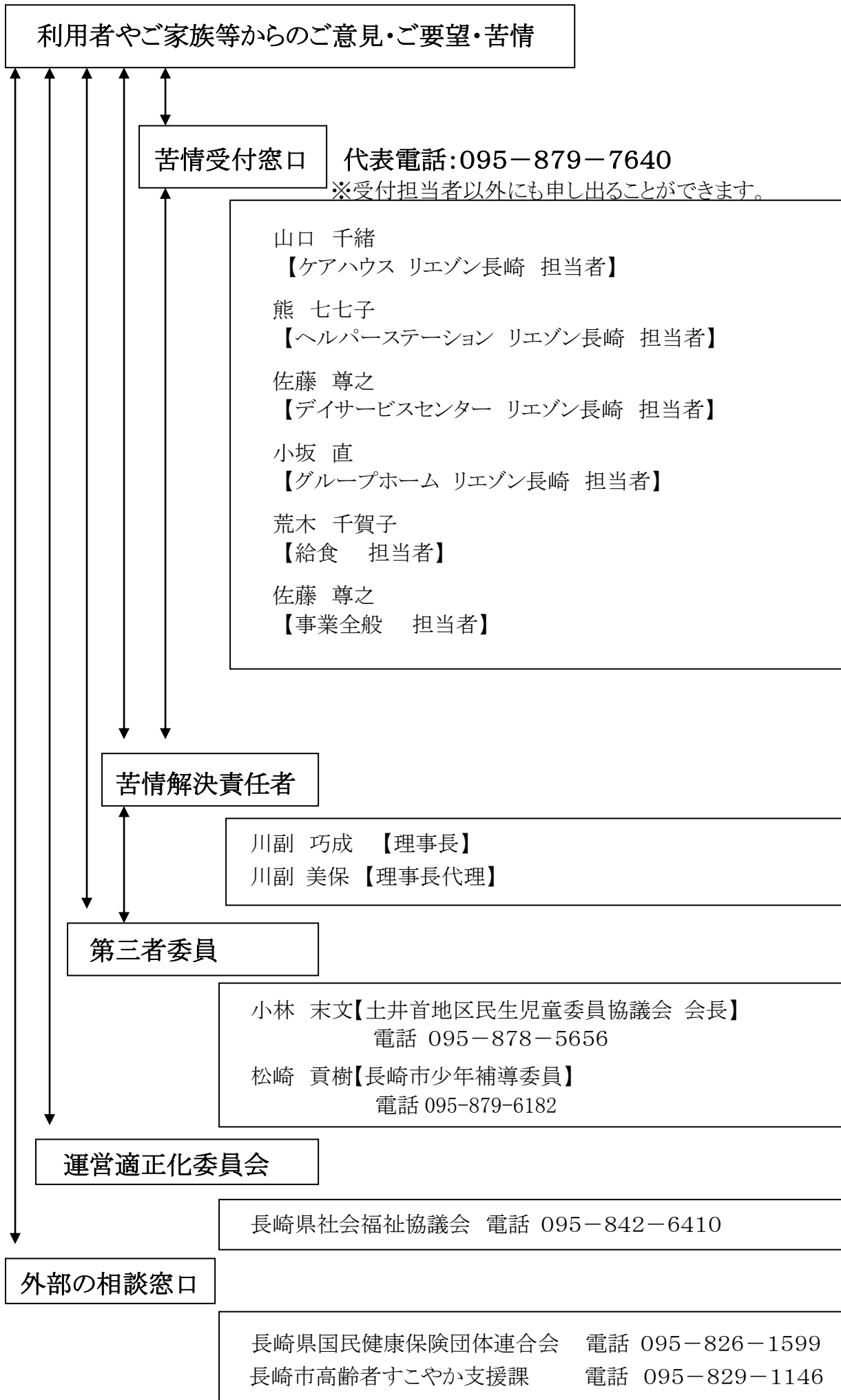
苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- 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、一定期間ごとに苦情解決について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ③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、苦情申し出人及び第三者委員に対して、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 いつ(いつ頃) どこで 誰が 何を どのようなことが原因ですか？ 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>
苦情解決責任者 <span style="float: right;">Ⓢ</span> 上記の利用者は、第三者委員立ち会いの話し合いを希望されていますので、解決に向けてのご協力をお願いします。	⇒	第三者委員 _____ <span style="float: right;">Ⓢ</span> _____ <span style="float: right;">Ⓢ</span>	

# 苦情解決結果報告書

様

去る令和 年 月 日、当社会福祉法人 春秋会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、この苦情は社会福祉法人 春秋会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

社会福祉法人 春秋会  
理事長 川副 巧成

# 苦情解決(第三者委員)結果報告書

様

去る令和 年 月 日、社会福祉法人 春秋会が運営する事業所に対し苦情の申し出をいただきました。様との話し合いの結果をもとに今回の苦情に関する解決方法を検討致しました。

下記に示す解決方法を社会福祉法人 春秋会に対し提案致したいと思っております。ご査収くださいませ。

上記の解決案に対しては、第三者委員で検討を重ね苦情解決責任者やその他職員に対しても意見を求め解決策を見出したつもりでございます。

この案は、決して最終的解決ではございません。長崎県社会福祉協議会内の運営適正化委員会や、事業の管轄である長崎県・長崎市への申し出の方法もございます。

その申し出に対して第三者委員として、ご協力することもできますのでご連絡頂ければ幸いです。

令和 年 月 日

社会福祉法人 春秋会 苦情解決委員会  
第三者委員

氏名	住所	電話
印		
印		