

恵林苦情処理体制

1. 目的

社会福祉法人恵林は、利用者及びその家族の苦情への適切な対応により、社会福祉法人恵林の経営する各事業所及び諸福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護し、適切な福祉サービスを提供し、利用者自身が主体的にサービスを利用できるよう支援することを目的に、苦情処理の体制をとる。

苦情に対して、迅速に対応し、苦情を密接化せず、社会性や客観性を担保とし、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑で円満な解決の促進や事業所の信頼や適正性の確保を図る。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任者は、社会福祉法人恵林 総施設長 真木 暁子とする。

(2) 苦情窓口受付担当

サービス利用者が苦情を申し出やすい環境とするために苦情受付担当者を職員の中から任命し、以下の職務を行う。

ア、利用者からの苦情の受付

イ、苦情内容、利用者の意向などの確認と記録

ウ、受け付けた苦情、並びにその改善状況などの、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

特別養護老人ホーム 森の小径
リハスタジオ真木 ぐんまみさと
ケアハウス 青い海
居宅介護支援事務所 えりん
高齢者あんしんセンター 森の小径

課 長	新井 修
相談員	塚越真也・田島英直 佐藤久美子・吉田あけみ
事 務	四方田正貴

介護老人保健施設 森の泉
通所リハビリ 森の泉

課 長	新井 修
相談員	福田順一
事 務	遠藤知子

ケアハウス 光の朝

課 長	新井 修
相談員	山口安江

グループホーム りすの国
くるみの木

課 長	新井 修
管理者	佐藤明仁

社会福祉法人 恵林

特別養護老人ホーム森の小径	027-344-4321
介護老人保健施設森の泉	027-344-4499
ケアハウス青い海	027-344-4321
ケアハウス光の朝	027-344-9876
グループホームりすの国	027-344-9881
リハスタジオ真木ぐんま箕郷	027-344-4321
居宅介護支援事業所えりん	027-344-4322
あんしんセンター森の小径	027-344-4439

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を保つために、利用者の立場や特性に配慮して適切な対応を推進するために、第三者委員を理事長が選任、設置する。

選任については、理事会、評議会への諮問を行うものとする。

職務は以下の内容とする。

- ア、苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ、苦情処理を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ウ、利用者からの苦情の直接受付
- エ、苦情申出人への助言
- オ、事業者への助言
- カ、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの立会い、助言
- キ、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク、日常的な状況把握と意見聴取

■ 第三者委員

萬谷 高文 社会福祉士 障害者施設施設長	全施設
電話 : 027-395-0787	
山田 貴美 武蔵野児童学園施設長	全施設
電話 090-661-5167	

その他高崎市委託の介護相談員を設置する。

特別養護老人ホーム 森の小径	2名
リハスタジオ真木ぐんまみさと	
ケアハウス 青い海・光の朝	
グループホーム りすの国	2名

(4) 行政機関とその他苦情受付機関

高崎市役所 長寿社会課

所在地 : 高崎市高松町35番地1

電話番号：027-321-1248 FAX：027-326-7387

受付時間：8：30～17：00

富岡市役所 高齢介護課

所在地：富岡市富岡 1460-1

電話番号：0274-62-1511 FAX 番号：0274-64-1294

受付時間：8：30～17：15

前橋市役所 介護保険課

所在地：前橋市大手町 2 丁目 1 2 番 1 号

電話番号：027-224-1111（代表）

受付時間：8：30～17：15

榛東村役所 健康保険課 介護保険係

所在地：榛東村大字新井 790 番地 1

電話番号：0279-26-2513 FAX 番号：0279-54-8225

受付時間：8：30～17：15

伊勢崎市役所 長寿社会部介護保険課

所在地：伊勢崎市今泉町二丁目 410 番地 伊勢崎市役所本館 1 階

電話番号：0270-27-2743 FAX 番号：0270-21-4840

受付時間：8：30～17：15

国民健康保険団体連合会

所在地：前橋市元総社町 3 3 5 番地 8

電話番号：027-290-1376 FAX：027-255-5077

受付時間：9：00～17：00

3. 苦情解決の手順

（1）利用者への周知

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。尚、第三者委員など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対して、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。

（2）苦情の受付

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、立会いの要否

オ、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。

（3）苦情受付の報告と確認

ア、苦情受付担当者は、受け付けた苦情全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

- 但し、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。
- イ、投書などの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。
 - ウ、第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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、苦情申出人また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解決責任者の話し合いには、以下のように行う。

- 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整、助言
- ウ、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認

尚、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、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、一定期間ごと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。

(6) 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。

令和7年1月1日 改定