

# 苦情解決に関する処理要綱

株式会社 松 広

# 苦情解決に関する処理要綱

株式会社 松 広

## 第1条 目的

この要綱は、株式会社松広が提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情を迅速、適切に解決するための体制、処理方法等を定め、株式会社松広が実施するその他の措置とともにその福祉サービスの質の確保と向上に資することを目的とする。

## 第2条 苦情解決のための基本姿勢

福祉サービスの利用者等から苦情の申し出があった場合は、福祉サービスの利用者の人格、人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、利用者、株式会社松広双方にとって意義のあるものとなるよう、迅速、積極的に、社会性・客観性を確保した苦情解決を図るものとする。

## 第3条 福祉サービスの範囲

苦情解決の対象となる福祉サービスは、株式会社松広が提供する福祉サービスすべてとする。

## 第4条 苦情の範囲

苦情解決の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
  - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する申し立て

## 第5条 苦情の申出人の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
  - ア 福祉サービスの利用者
  - イ 福祉サービスの利用者の家族
  - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスの利用者
  - イ 福祉サービスの利用者の家族
  - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
  - エ 民生委員・児童委員
  - オ 株式会社松広の職員
  - カ その他前アから前オに準ずるもので、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

## 第6条 苦情解決体制

苦情解決のための体制として株式会社松広に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

## 第7条 苦情解決責任者

- 1 苦情解決責任者は、各事業所管理者とする。
- 2 苦情解決責任者は、この処理要綱にしたがって、次の職務を行い、責任をもって円滑・円満な苦情解決を図るものとする。
  - (1) 苦情解決体制、苦情解決の仕組みの利用者への周知
  - (2) 受け付けられた利用者等からの苦情または申立て（以下「苦情等」という。）の苦情受付担当者からの聴取
  - (3) 苦情等申出人との話し合い
  - (4) 改善措置の実施
  - (5) 苦情等の申出の状況及び解決結果を代表者会議及び運営推進委員会への報告

## 第8条 苦情受付担当者

- 1 苦情受付担当者は、職員の中から代表者が任命する。
- 2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。
  - (1) 苦情等の受付
  - (2) 苦情等の内容等の確認及び受付から苦情解決に至るまでの経過と結果の記録
  - (3) 受け付けた苦情等及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

## 第9条 第三者委員

- 1 第三者委員は、職員以外から、人格高潔で社会福祉事業について識見を有し、かつ、実際にその職責を果たし得る者を代表者が任命するものとする。
- 2 第三者委員は、4名とする。
- 3 第三者委員は、次の職務を行う。
  - (1) 受け付けられた苦情等の苦情受付担当者からの聴取
  - (2) 利用者等からの苦情等の直接受付
  - (3) 苦情等申出人への助言
  - (4) 株式会社松広への助言
  - (5) 苦情等申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
  - (6) 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
  - (7) 日常的な状況把握と意見聴取
  - (8) 株式会社松広の提供福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取

## 第10条 利用者等への周知

苦情解決体制及び苦情解決の仕組みへの利用者等への周知は、別記様式第1号により、施設内への掲示により行う。

#### 第11条 苦情等の受付

- 1 苦情等の受付は、随時行う。なお、第三者委員、苦情解決責任者も直接苦情等を受け付けることができる。
- 2 苦情等を受け付けた場合は、別記様式第2号により、苦情等受付書を作成する。

#### 第12条 苦情受付の報告・確認

- 1 受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- 2 投書など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 苦情解決責任者は、別記様式第3号により、苦情等を受け付けた旨を苦情等申出人に通知する。

#### 第13条 苦情解決

- 1 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。  
この場合、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立会い及び助言を求めることができる。
- 2 第三者委員は、苦情解決にあたって、前1の求めに応じまたは自主的に助言、解決案の調整を行うものとする。

#### 第14条 苦情解決の記録・報告

- 1 苦情受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について別記様式第2号により、記録する。
- 2 苦情解決責任者は、3ヶ月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。
- 3 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、苦情等申出人及び第三者委員に対して、別記様式第4号により、その措置の結果等を報告するものとする。

#### 第15条 解決結果の公表等

苦情等の申出の状況及びその解決結果等について運営推進委員会へ報告するとともに、解決結果について、個人情報に関するものを覗き広報誌に掲載し、公表するものとする。

#### 第16条 その他

この要綱の実施に関して必要な事項は、代表者が別に定める。

#### 附 則

この要綱は、平成19年 3月31日から施行する。

この要綱は、平成25年 6月 1日から施行する。

利用者各位

株式会社 松 広

## 苦情解決に向けて

株式会社松広が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、4のとおりです。

## 1 苦情解決責任者

(事業所)	(氏名)	(職名)
グループホーム舟入	渡世 珠紀	管理者
グループホームくまの	谷口 彩花	管理者
小規模多機能ホーム舟入	長井 直美	管理者
小規模多機能ホームなのか	西原 誠治	管理者
グループホームこうご	西原 誠治	管理者
通所介護事業所吉田	渡邊 三枝子	管理者
小規模多機能ホームおおまち	藤原 友花	管理者
放課後等デイサービスおおまち	松本 奈緒子	管理者

## 2 苦情受付担当者

(事業所)	(氏名)	(職名)
グループホーム舟入	横澤 さゆり	介護主任
グループホームくまの	仁井本 昌子	計画作成担当者
小規模多機能ホーム舟入	小川 昌俊	計画作成担当者
小規模多機能ホームなのか	田中 左由理	計画作成担当者
グループホームこうご	伊賀 利伸	介護副主任
通所介護事業所吉田	細川 由利子	介護副主任
小規模多機能ホームおおまち	内海 宏美	介護副主任
放課後等デイサービスおおまち	落合 美香	児童発達支援管理責任者

## 3 第三者委員

(氏名)	(連絡先)	(役職)

## 4 苦情の解決方法

## (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、第三者委員に直接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いたします。

苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

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 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会の紹介（介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

苦情受付窓口	電話番号	F A X
広島市中区役所 厚生部 福祉課 高齢介護係（介護）	082-504-2478	082-504-2175
広島市安佐南区役所 厚生部 福祉課 高齢介護係（介護）	082-831-4943	082-870-2255
広島市安佐南区役所 厚生部 福祉課 障害福祉係	082-831-4946	082-870-2255
広島市西区役所 厚生部 福祉課 高齢介護係（介護）	082-294-6585	082-233-9621
熊野町健康福祉部 高齢者支援課	082-820-5605	082-855-0155
安芸高田市福祉保健部 保健医療課介護保険係	0826-42-5618	0826-42-2130
広島市健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 事業者指導係	082-504-2183	082-504-2136
広島市健康福祉局障害福祉部 障害者自立支援課 事業者指導係	082-504-2841	082-502-2256
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	082-554-0783	082-511-9126
広島県福祉サービス運営適正化委員会	082-254-3419	082-256-2228

(別記様式第2号)

# 苦情等受付書

【秘】

受付日		年 月 日		苦情等発生時期		年 月 日	
記入者				苦情等発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏名			住所	Tel		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他 ( )					
利用者	(フリガナ) 氏名			住所	Tel		
	年齢						
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女					
苦情等の内容	区分	<input type="checkbox"/> サービスに関する事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言等に関する事項 <input type="checkbox"/> その他 ( )		<input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 制度施策法律に関する要望			
	苦情等の内容						
申出人の希望等							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 要望してほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ( ) 話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ( )						

(表)



(別記様式第3号)

## 苦情等受付報告書

年 月 日

様

印

苦情受付担当者から次のとおり苦情等の受付（受付番号 ）についての報告があったことを通知します。

苦情等の申出日	年 月 日	苦情等申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	
苦情等の内容			

(別記様式第4号)

## 苦情等解決報告書

年 月 日

様

印

年 月 日付けの苦情等（受付番号 ）については、次のとおり解決した  
ので、報告します。

苦情内容	
解決結果	

(参考様式7) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	グループホーム舟入
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- 苦情窓口           グループホーム舟入  
                          電話（082）296-6633   FAX（082）296-3042
- 受付時間           毎週月曜日～金曜日 午前9：00～午後18：00
- 受付担当者        介護主任           横澤 さゆり
- 解決責任者        管理者             渡世 珠紀
  
- 行政機関等の窓口  
  中区役所   厚生部福祉課 高齢介護係（介護）   電話（082）504-2478  
  広島市役所 高齢福祉部介護保険課 事業者指導係   電話（082）504-2183  
  広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課        電話（082）554-0783

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
- (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
- (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
- (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

3. 苦情があったサービスの事後対応

利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。

4. その他参考事項

- (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
- (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
- (3) 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- (4) 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（3）の改善内容を報告するものとする。



(参考様式7) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	グループホームこうご
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
  - 苦情窓口      グループホームこうご  
電話（０８２）９４２－６６１４      FAX（０８２）２７２－１２２０
  - 受付時間      毎週月曜日～金曜日 午前９：００～午後１８：００
  - 受付担当者      介護副主任      伊賀 利伸
  - 解決責任者      管理者      西原 誠治
  
  - 行政機関等の窓口
    - 西区役所 厚生部福祉課 高齢介護係（介護）      電話（０８２）２９４－６５８５
    - 広島市役所 高齢福祉部介護保険課 事業者指導係      電話（０８２）５０４－２１８３
    - 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課      電話（０８２）５５４－０７８３
2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
  - (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
  - (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
  - (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。
3. 苦情があったサービスの事後対応  
利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。
4. その他参考事項
  - (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
  - (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
  - (3) 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
  - (4) 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（３）の改善内容を報告するものとする。

(参考様式7) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	小規模多機能ホーム舟入
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- 苦情窓口 小規模多機能ホーム舟入  
電話（082）296-5703 FAX（082）296-3042
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8：00～午後17：00
- 受付担当者 計画作成担当者 小川 昌俊
- 解決責任者 管理者 長井 直美
  
- 行政機関等の窓口
  - 中区役所 厚生部福祉課 高齢介護係（介護） 電話（082）504-2478
  - 広島市役所 高齢福祉部介護保険課 事業者指導係 電話（082）504-2183
  - 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話（082）554-0783

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
- (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
- (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
- (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

3. 苦情があったサービスの事後対応

利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。

4. その他参考事項

- (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
- (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
- (3) 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- (4) 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（3）の改善内容を報告するものとする。

(参考様式7) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	小規模多機能ホームなのか
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- 苦情窓口 小規模多機能ホームなのか  
電話（082）831-1620 FAX（082）876-5681
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8：00～午後17：00
- 受付担当者 計画作成担当者 田中 左由理
- 解決責任者 管理者 西原 誠治
  
- 行政機関等の窓口
  - 安佐南区役所 厚生部福祉課 高齢介護係（介護） 電話（082）831-4943
  - 広島市役所 高齢福祉部介護保険課 事業者指導係 電話（082）504-2183
  - 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話（082）554-0783

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
- (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
- (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
- (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

3. 苦情があったサービスの事後対応

利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。

4. その他参考事項

- (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
- (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
- (3) 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- (4) 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（3）の改善内容を報告するものとする。

(参考様式6)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	通所介護事業所吉田
申請するサービス種類	地域密着型通所介護・第1号通所事業通所介護

### 措置の概要

- 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
  - 苦情窓口 通所介護事業所吉田  
電話（0826）43-2555 FAX（0826）43-2555
  - 受付時間 月曜日～金曜日 午前8：30～午後5：30  
ただし、12月31日～1月3日は休業。
  - 受付担当者 介護副主任 細川 由利子
  - 解決責任者 管理者 渡邊 三枝子
  - 行政機関等の窓口
    - 安芸高田市 福祉保健部 保健医療課（介護保険係）  
電話（0826）42-5618
    - 広島県福祉サービス運営適正化委員会（広島県社会福祉協議会）  
電話（082）254-3419
    - 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課  
電話（082）554-0783
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
  - 受付担当者は申し出人と話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申し出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
  - 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申し出人と話し合いに当たり、申し出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情等申し出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
  - 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。
- 苦情があったサービスの事後対応方針等  
利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。
- その他参考事項
  - 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
  - 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
  - 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
  - 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（3）の改善内容を報告するものとする。

(参考様式7) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	小規模多機能ホームおおまち
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- 苦情窓口 小規模多機能ホームおおまち  
電話（082）554-0551 FAX（082）879-0508
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8：00～午後17：00
- 受付担当者 介護副主任 内海 宏美
- 解決責任者 管理者 藤原 友花

□行政機関等の窓口

- 安佐南区役所 厚生部福祉課 高齢介護係（介護） 電話（082）831-4943
- 広島市役所 高齢福祉部介護保険課 事業者指導係 電話（082）504-2183
- 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話（082）554-0783

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
- (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
- (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
- (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

3. 苦情があったサービスの事後対応

利用者・利用者の家族または身元引受人が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。

4. その他参考事項

- (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
- (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
- (3) 国民健康保険団体連合会及び市町が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- (4) 市町及び国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記（3）の改善内容を報告するものとする。

(参考様式6) 障害児又はその保護者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

支援の種類	放課後等デイサービス
事業所名	放課後等デイサービスおおまち

措 置 の 概 要

1. 障害児又はその保護者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

- 苦情窓口 放課後等デイサービスおおまち  
電話（082）554-0553 FAX（082）879-0508
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前10：00～午後17：00
- 受付担当者 児童発達支援管理責任者 落合 美香
- 解決責任者 管理者 松本 奈緒子
  
- 行政機関等の窓口
  - 安佐南区役所 厚生部福祉課 障害福祉係 電話（082）831-4946
  - 広島市役所 障害福祉部障害自立支援課 事業者指導係 電話（082）504-2841
  - 広島県福祉サービス適正化委員会 電話（082）254-3419

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 受付担当者は、苦情の内容及び申し出人の希望などを的確に把握する。
- (2) 受付担当者は申出人との話し合いによる解決に努める。また、解決に当たっては申出人と管理者の話し合いによる解決を基本とする。
- (3) 受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について、記録の上保管を行う。申出人との話し合いに当たり、申出人又は管理者は、必要に応じ関係機関（保険者等）の立会いを求めることが出来るものとする。受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情等申出人に対して、その措置の結果等を報告するものとする。
- (4) 事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

3. 苦情があったサービスの事後対応

障害児又はその保護者が苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対していかなる不利益な待遇も行わない。

4. その他参考事項

- (1) 制度の趣旨、運営規程（事業目的、運営方針等）についてサービス利用前に充分説明し、納得を得るように努めることを重視する。
- (2) 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。（職員会議や申し送り等で確認、職員に対する研修の実施等）
- (3) 市町及び広島県福祉サービス運営適正化委員会が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- (4) 市町及び広島県福祉サービス運営適正化委員会からの求めがあった場合には、上記(3)の改善内容を報告するものとする。