

# 相談・苦情等対応マニュアル

## 1. 目的

利用者が介護サービスを適切に利用できるよう権利を擁護するとともに、介護保険サービスの質の向上を目指す。

## 2. 手順

### 《苦情対応の範囲》

- ① 社会福祉法人敬聖会経営施設で行われる介護サービス内容について
- ② 社会福祉法人敬聖会経営施設の利用契約の締結及び履行に関する事項
- ③ 虐待等の不当行為の場合は函館市へただちに通報し、解決を図ることが基本となる。

### 《苦情申し出人の範囲》

- ① 社会福祉法人敬聖会経営施設の利用者、その家族、代理人
- ② 民生委員、包括支援センター・居宅介護支援事業所・その他福祉サービス事業所等の利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

### 《相談・苦情解決体制》

相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、苦情対応委員会を設置する。

- ① 社会福祉法人敬聖会経営施設の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、施設長とする。
  - ケアハウスセンテナリアン      施設長      石橋 英二
  - グループホームききょう      ホーム長      水島 絵美
  - 桔梗みのりの里      施設長      佐藤 大典
- ② 社会福祉法人敬聖会経営施設の相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は生活相談員及び介護支援専門員とする。
  - ケアハウスセンテナリアン      生活相談員主任      丹野 弘徳
  - グループホームききょう      ユニットリーダー      4名（土村、竹林、吉田、成田）
  - 特別養護老人ホーム桔梗みのりの里      生活相談員      岩井 都
  - 短期入所生活介護桔梗みのりの里      主任      佐藤 拓紀
  - デイサービスセンター桔梗みのりの里      主任      鈴木 有紀
- ③ 第三者委員
  - 角谷 利夫      住所 函館市末広町12番1号      電話 0138-22-8166
  - 笠松 光明      住所 函館市桔梗町435番地の252      電話 0138-47-0430
- ④ 外部苦情申立機関
  - 函館市福祉サービス苦情処理委員事務局  
住所 函館市東雲町4番13号      電話 0138-21-3297

○国民健康保険団体連合会

住所 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館 電話 011-231-5175

《担当者職務》

- ① 利用者からの相談・苦情の受付
- ② 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③ 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び苦情対応委員会への報告

《利用者への周知》

責任者は、利用者に対して苦情相談の流れ及び窓口についての掲示、重要事項説明書等により周知を図るものとする。

《相談・苦情の受付等》

- ① 担当者は、利用者等からの相談・苦情及び意見箱を設置（別紙1）し、随時受け付けるものとする。
- ② 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付記録（別紙2）に記録する。

《相談・苦情受付の報告、確認》

- ① 担当者は受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び苦情対応委員会に報告する。
- ② 投書など匿名の相談・苦情についても相談・苦情受付記録に記録し、責任者及び苦情対応委員会へ報告をするとともに、必要な対応を行う。
- ③ 函館市保健福祉部高齢福祉課の紹介  
事業者段階で解決できない場合は、函館市保健福祉部高齢福祉課を紹介するなど必要な情報提供を行う。

《相談・苦情解決の話し合い》

- ① 苦情対応委員会にて相談・苦情の内容を確認し解決案の調整を行う。
- ② 苦情対応委員会での結果をもとに申出人と責任者及び担当者の話し合いによる解決を図る。
- ③ 話し合いの結果や改善事項等を書面に記録する。

《相談・苦情解決の記録・報告》

- ① 担当者は、相談・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。
- ② 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。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束自他事項について、苦情申出人に報告する。

《解決結果の公表》

- ① サービスの質や信頼性の向上を図り、利用者によるサービスの選択に資するため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に苦情解決の実績を掲載し、公表する。
- ② 意見箱に寄せられた匿名の相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、「皆様の声」（別紙3）として掲示し、公表する。

施行 平成26年 5月 1日

改定 令和 2年 3月31日

令和 3年10月 1日

令和 5年 4月 1日