

日赤安謝福祉複合施設 苦情解決規程

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法の規定に基づき、日赤安謝福祉複合施設（特別養護老人ホーム・デイサービスセンター・居宅介護支援事業所・児童館・老人憩の家）の利用者及び家族（代理人、保護者等を含む。）からの苦情や要望に迅速且つ円滑に対応するとともに、自ら提供するサービスを点検し改善を図るなど、入所者等のサービス向上に向けた取組みを推進することを目的とする。

(組織等)

第2条 前条の目的を達成するための組織として、サービス改善・向上委員会（以下「委員会」という。）、苦情受付担当者、情報提供者及び第三者による苦情解決相談員を設置する。

(委員会の構成)

第3条 委員会は、次により構成する。

委員長 園長

副委員長 事務課長

委員 業務課長・在宅支援課長・医務課長・看護係長・介護係長・生活相談係長・栄養係長・居宅介護係長・通所介護係長・管理係長・館長

2 委員長は、上記委員の他、必要に応じ別に委員を選任することができる。

(委員会の開催)

第4条 委員会は委員長が招集し、開催するものとする。なお、委員等からの要請により、随時開催できるものとする。

2 委員長は、必要に応じ委員会に苦情解決相談員の出席を求めることができる。

(委員会の職務)

第5条 委員会は、次の職務を行うものとする。

- (1) 苦情、要望の解決に関すること。
- (2) サービス水準の点検評価に関すること。
- (3) サービス改善・向上に関すること。
- (4) 情報提供に関すること。
- (5) その他のサービス改善・向上に関すること。

(実績の公表)

第6条 委員会は、活動実績について事業報告書等に公表するものとする。ただし、個人情報に係るものは除くものとする。

(苦情受付担当者)

第7条 苦情受付担当者は、園長が選任する。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情や要望を受け、委員会に報告し、協議の上解決を図ることとする。ただし、軽易な事項については所属の委員と連携し、解決を図ることとする。
- 3 苦情解決担当者は、受付けた苦情や要望の対応について定期的に委員会に報告することとする。
- 4 苦情受付担当者は、苦情解決相談員の活動を補助する。

(情報提供担当者)

第8条 情報提供担当者は、園長が選任する。

- 2 情報提供担当者は、施設に係る情報提供、広報活動を担当する。
- 3 情報提供担当者は、情報提供、広報活動について定期的に委員会に報告することとする。
- 4 情報提供担当者は、サービス水準の点検評価を担当する。

(苦情解決相談員)

第9条 苦情解決相談員は、施設外の第三者から選任するものとし、園長が推薦し、支部長が委嘱する。

(苦情解決相談員の職務)

第10条 苦情解決相談員は、委員会と連携し、原則として次の職務を行うものとするが、必要に応じ、委員会から独立してこれを行うことができる。

- (1) 利用者等からの苦情、要望の受けとめとその対応
- (2) サービス水準の点検評価
- (3) その他

(活動実績の公表)

第11条 苦情解決相談員は、その活動実績について園長に報告し、事業報告書等に公表するものとする。

(守秘義務)

第12条 苦情解決相談員は、職務の遂行により知り得た個人の情報については他に漏らしはならない。また、役職を退任した後も同様とする。

(費用弁償)

第13条 苦情解決相談員の報酬は、中立性確保のため、原則として無報酬とするが、費用弁償については、これを支払うものとする。

(規定の準用)

第 14 条 この規定のない事項については、日本赤十字社の「社会福祉施設における苦情解決及びサービス評価要領」の規定を準用する。

附 則

この要領は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 26 年 1 月 16 日から施行する。

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 27 年 11 月 18 日から施行する。

この要領は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

(別紙)

◇サービス改善・向上委員会

委員長 園 長

副委員長 事務課長

委員 業務課長・在宅支援課長・医務課長・看護係長・介護係長
生活相談係長・栄養係長・居宅介護係長・通所介護係長
管理係長・館長

◇苦情解決相談員

久場 兼盛（元那覇市第一民生委員児童委員）

連絡先 090-9665-8895

我那覇 生保（元那覇市第一民生委員児童委員）

連絡先 090-8293-3608

根路銘 清 （安謝福祉複合施設 前園長）

連絡先 090-8831-8687

古波藏 ヨシ子（元那覇市赤十字奉仕団委員長）

連絡先 098-835-1177 【日本赤十字社沖縄県支部】

◇苦情受付担当者

事務課長

◇情報提供担当者

業務課長・在宅支援課長・医務課長

日赤安謝福祉複合施設要望・苦情解決フローチャート

2024年版

沖縄県国民健康保険団体連合会
TEL 098-860-9026
沖縄県福祉サービス運営適正委員会
TEL 098-882-5704

那覇市ちゃーがんじゅう課
TEL 098-862-9010
浦添市介護保険課
TEL 098-876-1234

ご利用者・ご家族様等

要望・苦情発生

→ 申し立て
→ 解決策提案

日赤安謝福祉複合施設
事務課長・各課長係長
TEL 098-862-4321

苦情解決相談員

那覇市第1民生委員児童委員

元会長 久場 兼盛 TEL 090-9665-8895

元地域福祉部長 我那覇生保 TEL 090-8293-3608

地域(一般) 根路銘 清 TEL 090-8831-8687

日本赤十字社沖縄県支部 那覇市赤十字奉仕団

元委員長 古波藏ヨシ子 TEL 098-835-1177

日本赤十字社沖縄県支部
TEL 098-835-1177

(秘)

日赤安謝福祉複合施設苦情受付書

受付No _____

受付日	年 月 日 曜日			苦情発生時期	年 月 日 曜日		
記入者				苦情発生場所			
申出人	氏名			住所	Tel		
	利用者の関係	本人・親子・親族 () その他 ()					
苦情の内容	<input type="checkbox"/> ケアの内容に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 職員に関する事項 <input type="checkbox"/> 施設及び事業所に関する事項 <input type="checkbox"/> その他 ()						
	具体的な内容						
申出人の希望							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()						
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> その他 ()						
処理経過							
結 果							

園 長	事務課長	管理係長	所属長	所属上長	合 議	係