

令和4年4月1日

保護者・家族の皆様

社会福祉法人 うさぎの夢
理事長 堤 智子

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者から苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしましたので、お知らせします。

記

- | | | |
|------------|--------------------|--------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 堤 智子（理事長） | 03-3608-8811 |
| 2. 苦情受付担当者 | 池 時子（園長） | 03-3608-8811 |
| 3. 第三者委員 | 須田 悦子（めぐみ保育園園長・監事） | 03-3692-9597 |
| | 大木進次郎（税理士・監事） | 03-3864-0213 |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもできます。メールアドレス：mail@usaginoyume.com

(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）に報告します。第三者委員は内容を確認し、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ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

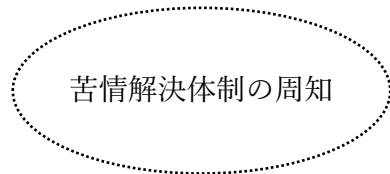
- ア. 第三者委員による苦情内容の確認 イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(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、市町村も紹介）

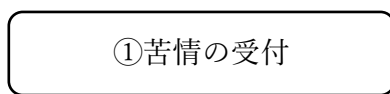
本事業者で解決できない苦情は、東京都福祉サービス運営適正化委員会（電話 03-5283-7020）に申し出ることができます。FAX、手紙、メールでもできます。
FAX 03-5283-6997 E-mail kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp
〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA 会館3階

以上

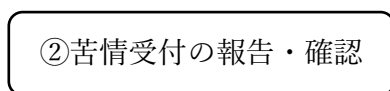
苦情解決フローチャート



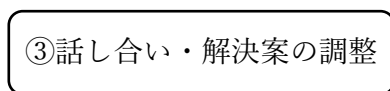
- 苦情解決責任者は、本会・事業所内での掲示や利用者へのパンフレット等で仕組みを周知する
 - ・苦情受付担当者の氏名
 - ・苦情解決責任者の氏名
 - ・第三者委員の氏名と連絡先
 - ・苦情解決の仕組み等



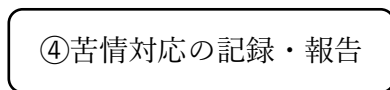
- 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。
 - ・苦情の内容の整理
 - ・苦情申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
 - ・第三者委員への報告及び話し合いへの立ち合いの要否
 - ・第三者委員が直接受け付けることもできる。



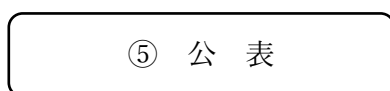
- 苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。（苦情申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない。）
- 第三者委員は、苦情申出人へ苦情の報告を受けたことを通知する。



- 苦情解決責任者は、事実確認等を行い、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。
- 必要に応じて、第三者委員の助言、立ち合いを求めることができる。



- 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を文書に記録する。
- 苦情受付担当者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員へ報告する。
- 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、苦情申出人と第三者委員へ報告する。



- 解決の結果を実績の有無にかかわらず、個人情報に関するものを除き、広報誌に掲載し公表する。

福祉サービスに関する苦情対応のご案内

お気軽にご相談・ご利用ください

あなたやご家族が利用する福祉サービスについては、法律(社会福祉法82条)により、サービス提供事業者に苦情解決に努めることが義務付けられています(1)。
また、事業者自らによる苦情の解決が期待できない場合には、地域(区市町村)ごとに設置された「苦情対応機関」に相談することができます(2)。
さらに、苦情解決のための広域の専門機関である「福祉サービス運営適正化委員会」でも具体的な解決に向けた対応を行っています(3)。

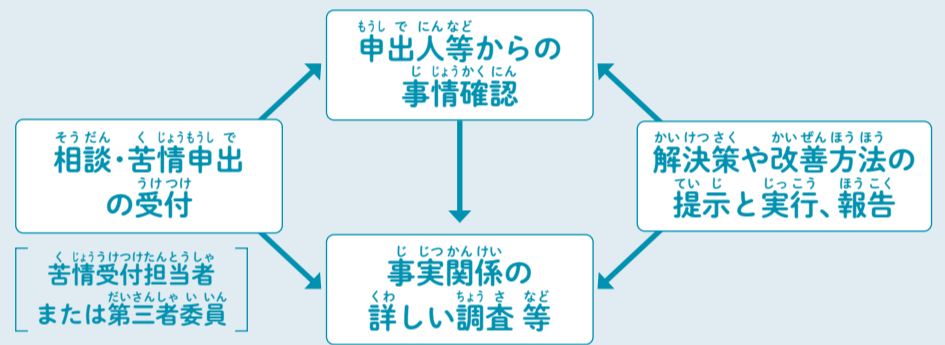


ご利用になる機関は1、2、3の順で優先されますが、ご希望により、はじめから2や3に相談することも可能です。

1 事業者段階での対応

- ▶ 利用する福祉サービスに関して不満や疑問がある、改善してほしいという場合、まずは事業所に置かれた「苦情受付担当者」にご相談ください。
- ▶ 苦情を受け付けた事業所では「苦情解決責任者」が中心となって、苦情の内容をよく確認し、必要な調査や話し合いなどを行った上で、解決策や改善方法の結論を相談者・申出人に報告します。
- ▶ 事業所が外部委員である「第三者委員」を設置している場合には、そちらに相談することも可能です。

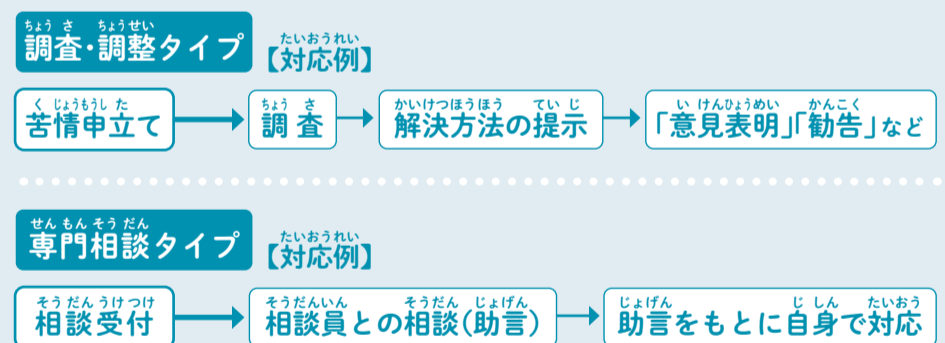
《事業者における苦情解決までの標準的な流れ》



2 区市町村福祉サービス等苦情対応機関における対応

- ▶ 事業者には直接話しにくいので第三者である専門の機関に相談したい。そんな場合には、地元(区市町村)にある苦情対応機関に相談や申し出をすることができます。
- ▶ 区市町村の苦情対応機関は、行政が運営している場合と、社会福祉協議会等に設置されている場合があります。
- ▶ 専門委員(オンブズマン等)が調査・解決に向けた調整を行うタイプと、弁護士等の専門家が相談に応じ、解決に向けた助言等を行うタイプなどがあります。

《苦情対応機関の2タイプ》



※苦情対応機関が設置されていないところもあります。詳しくは当該事業所または福祉サービス運営適正化委員会までお尋ねください。

3 福祉サービス運営適正化委員会での対応

- ▶ 運営適正化委員会は、社会福祉法83条に基づき都道府県ごとに設置された苦情解決のための専門機関です。
- ▶ 個々の苦情申出に対して、弁護士や社会福祉の専門家などが担当し、詳しく事情を伺ったうえで、事業者の調査を行ったり、改善の申し入れなどを行います。
- ▶ 事業者や区市町村苦情対応機関に相談したが満足いく対応がなされなかったという場合のほか、地元では相談しにくいといった場合にもご利用が可能です。

《苦情相談のQ & A》～運営適正化委員会の場合

- Q. 相談や苦情の申し出はだれでもできますか？
⇒ 利用者本人や家族だけでなく、状況を具体的に把握している方であればどなたでも相談や申し出が可能です。
- Q. 匿名でも相談できますか？
⇒ 匿名でもかまいません。ただし、匿名の場合には具体的な事実確認などが十分にできない場合があります。
- Q. 料金はかかりますか？
⇒ 相談や事情調査などを含め、すべて無料です。

※介護保険によるサービスは、原則として区市町村の介護保険所管課または東京都国民健康保険団体連合会(Tel.03-6238-0177)が対応します。

*このポスターに関するお問合せ・ご相談は、当事業所の苦情受付担当者、または福祉サービス運営適正化委員会事務局(Tel.03-5283-7020)までお気軽にどうぞ。