

平成 年 月 日

(指名業者名) 様

〇〇市〇〇町〇〇番地  
社会福祉法人〇〇〇会  
理事長 〇〇〇〇〇

入札の指名について

特別養護老人ホーム〇〇〇園のリフト付車いす・ストレッチャー仕様ワゴン車の購入を指名競争入札により行うこととし、貴社を指名しました。

つきましては、入札参加希望があれば下記事項を承知のうえ入札に参加してください。

なお、入札前入札執行中のいずれかを問わず、いつでも入札を辞退することができ、そのことのみをもって不利益な取扱いを受けることはありません。

記

- 1 入札物件 リフト付車椅子・ストレッチャー仕様ワゴン車
- 2 数量及び規格 別紙「仕様書」のとおり
- 3 納入期限 平成〇〇年〇〇月〇〇日
- 4 納入場所 〇〇市〇〇町〇〇番地 特別養護老人ホーム〇〇〇園
- 5 入札の場所及び日時 〇〇市〇〇町〇〇番地 社会福祉法人〇〇〇会事務室  
平成〇〇年〇〇月〇〇日(火) 午後〇〇時
- 6 入札の効力 入札条件に違反した入札は無効とします。
- 7 入札条件
  - 1) 落札決定 予定価格以下で最低の価格を入札した者を落札者とします。  
なお、落札決定にあたっては、入札書に記載された金額に当該金額の5%に相当する金額を加算した金額(当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)を落札金額としますので、消費税及び地方消費税に係る課税業者であるか免税業者であるかを問わず、入札書に記載する金額は当該金額から5%に相当する金額を除いた金額としてください。
  - 2) 入札書の宛先 社会福祉法人〇〇〇会  
理事長 〇〇〇〇〇
  - 3) 入札金額の注意事項 入札金額には、「配送、搬入にかかる経費」、「その他納入物品を引き渡すまでに掛かる経費」を見込むこと。
  - 4) 入札時の注意事項 入札は、入札書のみを封書に入れ、その他の資料等は一切同封しないこと。
  - 5) 再度入札 再度入札は2回までとする。
  - 6) 代理人入札 入札に関する権限を代理人に委任する場合は、委任状を提出してく

ださい。

7) 入札辞退 ① 入札前にあつては、入札辞退届を持参又は郵送（入札日の前日までに到達するものに限る。）してください。

② 入札執行中にあつては、入札辞退届又はその旨を明記した入札書を直接提出してください。

8) 郵便による入札 郵便による入札は認めません。

10 照会先 この通知についての照会は、〇〇〇が担当します。

TEL 〇〇〇〇-〇〇- 〇〇〇〇 fax 〇〇〇〇-〇〇- 〇〇〇〇

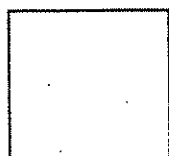
委 任 状

受任者

住 所

氏 名

受任者使用印鑑



上記の者を代理人と定め、下記入札に関する一切の権限を委任する。

記

入札物件 : リフト付車いす・ストレッチャー仕様ワゴン車

入札日時 : 平成〇〇年〇〇月〇〇日(火) 午後〇〇時

入札場所 : 〇〇市〇〇町〇〇番地 社会福祉法人〇〇〇〇会事務室

平成〇〇年〇〇月〇〇日

委任者

住 所 :

名 称 :

代表者職氏名 :

\*再度入札の際に、記入のこと  
第○回

## 入 札 書

千万	百万	十万	万	千	百	十	円

\*金額の前に「〒」記号を記入のこと。

件 名 : リフト付車いす・ストレッチャー仕様ワゴン車

上記のとおり、入札指名通知書、仕様書及び現場等を承知のうえ入札します。

平成○○年○○月○○日

社会福祉法人○○○会  
理事長 ○○○○○ 様

\*代理人入札の場合は、会社印及び代表者印の押印は要しない。

住所  
名称  
代表者職氏名 印

代理人 住所  
氏名 印

\*代理人入札の場合は、提出された委任状に記載した住所、氏名及び印鑑と同一とする。

注：封筒に入れ、割り印をする。

様式 入札調書

決裁

理事長 施設長 事務局長 課長 担当者  
印 印 印 印 印

入 札 調 書

入札物件名	リフト付車いす・ストレッチャー仕様ワゴン車
入札日時	平成〇〇年〇〇月〇〇日 午後〇〇時

単位：円

入札参加業者名	入札金額	順位	第2回		第3回	
			入札金額	順位	入札金額	順位
株式会社〇〇〇〇 代表取締役〇〇〇〇〇						
株式会社〇〇〇〇 代表取締役〇〇〇〇						
〇〇〇〇株式会社 代表取締役〇〇〇〇						
株式会社〇〇〇〇 代表取締役〇〇〇〇〇						

入札執行者	施設長 〇〇〇〇
入札事務担当者	係長 〇〇〇〇
予定価格	〇, 〇〇〇, 〇〇〇 円
落札金額	〇, 〇〇〇, 〇〇〇 円
落札者	〇〇〇〇株式会社 代表取締役〇〇〇〇
特記事項	

上記のとおり報告します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

入札執行者 役職名、氏名

印

社会福祉法人〇〇〇福祉会

理事長 〇〇〇〇〇 様

(資料1)

## 苦情解決実施要領

(単数事業所経営)

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法人〇〇福祉会（以下「本法人」という。）が社会福祉法（以下「法」という。）第82条の規定にもとづき、本法人が実施する法第2条に規定する社会福祉事業に対する利用者からの苦情に関する取扱いについて、定めることを目的とする。

(実施体制)

第2条 苦情解決のための実施体制を次のとおりとする。

### 1 苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情を解決する責任者は、〇〇長とする。

### 2 苦情受付担当者

福祉サービスの利用者からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者は、〇〇長とし、その職務は次のとおりとする。

(1) 利用者からの苦情の受付

(2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 簡易な苦情の解決

(4) 受け付けた苦情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と記録

### 3 第三者委員

(1) 苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、理事長が委嘱する。第三者委員は次の職務を行う。

①苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

③利用者からの苦情の直接受付

④苦情申出人への助言

⑤本会への助言

⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

⑦苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告

⑧日常的な状況把握と意見聴取

(2) 第三者委員の人数は、2名配置し、その委員には次の者をもって当てる。

① 〇〇〇〇 (肩書) [連絡先 ]

② 〇〇〇〇 (肩書) [連絡先 ]

(3) 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

(4) 第三者委員の報酬は、本会会長が別に定める。

(手順)

第3条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

## 1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。(別添参照)

## 2 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。この場合における苦情の受付手順等については第3条の2の(2)の規定を準用する。

(2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』(様式第1号)により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

①苦情の内容

②苦情申出人の希望等

③第三者委員への報告の要否

④苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いでの第三者委員の助言、立ち会いの要否

(3)③及び④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・確認

(1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に『苦情受付報告書』(様式第2号)により報告しなければならない。ただし、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は、第三者委員への報告は行わない。

(2) 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。

(3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して『苦情受付報告通知書』(様式第3号)により報告を受けた旨を通知しなければならない。

## 4 苦情解決に向けての話し合い

(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なければならない。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立ち会いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとする。

① 第三者委員による苦情内容の確認

② 第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情処理状況書』(様式第4号)により記録し確認するものとする。

(4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、島根県運営適正化委員会を紹介することができる。

(記録、報告)

第4条 苦情解決の記録と報告は次のとおり行うものとする。

- (1) 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『苦情解決処理記録票』(様式第5号)により記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の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の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』(様式第6号)により報告するものとする。

(結果の公表)

第5条 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表する。

(その他)

第6条 この要領に定めのない事項については、会長が別に定める。

付 則

この規程は平成〇〇年〇月〇日から施行する。



## 苦情受付書

受付番号	No.	受付 月日	平成 年 月 日 ( )	記入者 氏名	
苦情 申出 人	フリガナ			住 所	
	氏名				
	生年月日	年 月 日 生 ( 歳)			
	利用者との 関係				
TEL ( ) - FAX ( ) -					
申出人が本人以外の場合、利用者の氏名 (フリガナ) 年齢、性別連絡先記入					
苦情発生時期	年 月 日 ( )		発生部署		
苦情の 内容	相談の 分類	①ケアの内容に関わる事項②個人の嗜好・選択に関わる事項③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望⑤その他 ( )			
苦情申出 人の希望 など	苦情申出 人の希望等	<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[ ]			
備考					
苦情 申出 人の 確認	上記内容についての確認	確認年月日	年 月 日 ( )	確 認 欄	
	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			

※ 苦情申出人の確認欄には本人の署名か確認印を徴取すること

※ 「苦情受付書」、「苦情受付報告書」、「苦情解決処理記録票」は3枚複写とする。但し「苦情受付報告書」には「申出人の確認」欄は設けない。

## 苦情受付報告書

受付番号	No.	受付 月日	平成 年 月 日 ( )	記入者 氏名	
苦情 申出 人	フリガナ				住  所  TEL ( ) - FAX ( ) -
	氏名				
	生年月日	年 月 日 生 ( 歳)			
	利用者との関係				
申出人が本人以外の場合、利用者の氏名(フリガナ)年齢、性別連絡先記入					
苦情発生時期	年 月 日 ( )	発生部署			
苦情の 内容	相談の 分類	①ケアの内容に関わる事項②個人の嗜好・選択に関わる事項③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望⑤その他 ( )			
苦情申出人の 希望など	苦情申出人の 希望等	<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[ ]			
備考					

※「苦情受付書」、「苦情受付報告書」、「苦情解決処理記録票」は3枚複写とする。但し「苦情受付報告書」欄には「申出人の確認」欄は設けない。

(様式第3号)

## 苦情受付報告通知書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	平成 年 月 日 ( 曜日)	利用者との関係	本人・親・子 その他 ( )
苦情の内容			

## 苦情処理状況書

話し合い日時	平成 年 月 日 ( )		時 分 ~		時 分
場 所		記録者 (苦情受付担当者)			
出席者氏名	(苦情申出人)		(苦情解決責任者)		
	(利用者本人)		(第三者委員)		
1. 苦情内容の確認					
2. 解決案の調整・助言					
3. 話し合いの状況・結果及び改善事項					
4. 実施時期					
確認欄	苦情申出人		第三者委員		苦情解決責任者

## 苦情受付処理記録票(表)

受付番号	No.	受付 月日	平成 年 月 日 ( )	記入者 氏名	
苦情 申出 人	フリガナ				住 所  TEL ( ) - FAX ( ) -
	氏名				
	生年月日	年 月 日 生 ( 歳)			
	利用者との 関係				
申出人が本人以外の場合、利用者の氏名(フリガナ)年齢、性別連絡先記入					
苦情発生時期	年 月 日 ( )		発生部署		
苦情の 内容	相談の 分類	①ケアの内容に関わる事項②個人の嗜好・選択に関わる事項③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望⑤その他 ( )			
苦情申出人の 希望など	苦情申出人の 希望等	<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 [ ]			
備考					
苦情 申出 人の 確認	上記内容についての確認	確認年月日	年 月 日 ( )		
	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			

※「苦情受付書」、「苦情受付報告書」、「苦情解決処理記録票」は3枚複写とする。

苦情解決処理記録票 (裏)

苦情受付年月日	平成 年 月 日 ( )	苦情申出人氏名	
苦情の内容			
相談記録・処理経過			
結果			

(様式第6号)

# 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）

様

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日付けの苦情（受付 No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので報告いたします。

記

1. 苦情の内容

2. 処理経過

3. 解決（改善）結果

(別 添)

苦情解決制度の掲示又はパンフレットに盛り込む内容 (例)

平成 年 月 日

利用者各位

法人又は事業者名

「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、本法人（事業所）では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本法人（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いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者           ○ ○ ○ ○ (肩書)
2. 苦情受付担当者       ○ ○ ○ ○ (肩書) ※ 複数事業所経営にあつては、担当者
3. 第三者委員           (1) ○ ○ ○ ○ [連絡先 ]
- (2) ○ ○ ○ ○ [連絡先 ]

4. 苦情解決の方法

(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付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(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）に報告いたします。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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会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) 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）

本法人（事業所）で解決できない苦情は、島根県社会福祉協議会（松江市東津田 1741-3 いきいきプラザ島根内 〒690-0011 電話 0852-32-5913（直通））に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。



<別紙>

安全点検のチェックポイント

(1) 保育室・廊下

- 床、壁、棚などに釘が出ていないか。
- 床に滑りやすいところはないか。
- ドアの開閉がスムーズで、あおり止めがきちんと使用されているか。
- 窓の開閉がスムーズで、ガラスにひび等が入っていないか。
- 窓の棚は壊れかけていないか。
- 窓のそばに、幼児が上って転落する危険のある物(踏み台になる物)が置いてないか。
- 壁に掛けてある棚、額、時計などが落ちないようにしているか。
- 電気器具のコンセント等、壊れかけているところはないか。正しく取り扱われているか。
- 乳幼児の動きの邪魔になるところに物を置いてないか。

(2) 便所・手洗い場

- ドアの開閉はスムーズか。
- 清潔に掃除がしてあるか。
- 消毒薬などの薬品が、幼児の手の届かない所に保管されている等、きちんと管理してあるか。
- 履き物が、幼児が履きやすいようになっているか。
- 床がぬれて滑りやすくないか。
- 足ふきマット等は滑り止めが付いているか。
- 流しの角やタイル等が壊れていないか。
- 排水口にゴミがつかまっていないか。
- 石鹸が使いやすくなっているか。

(3) 園庭

- 小石、ガラス片、釘などの危険物が落ちていないか。
- 危険物入れが設置されているか。
- 水はけがよくなっているか。水の溜まりやすい所はないか。
- 樹木に害虫がついていないか。

(4) 門

- 門の開閉はスムーズか。倒れやすくないか。
- 門の開閉の管理がきちんとされているか。
- 門柱が腐ったり、壊れやすくないか。

## (5) 遊具

### <ブランコ>

- 周囲の安全柵がぐらついていないか。
- 支柱がぐらついたり、さび、損傷等がないか。
- フックやチェーンに摩耗や損傷はないか。チェーンがはずれそうになっていないか。
- 腰掛板が壊れたり、腐食していないか。
- 回転部の油切れによる異常音がしていないか。
- ブランコの下が土が減って水が溜まりやすくなっていないか。
- 周囲に邪魔になるようなもの、危険なものはないか。

### <すべり台>

- 支柱がぐらついたり、さび、損傷等がないか。
- 踊り場の柵に、さび、損傷等がないか。
- すべり台の滑走面に、洋服などが引っかかりやすい箇所（突起物等）がないか。
- すべり台が適当に滑りやすくなっているか。
- 手すりに、さび、損傷がないか。
- 踊り場と滑走面の連結部にヒモ等が引っかかりやすい隙間がないか。
- すべり台の下に石などの危険物が落ちていないか。地面のへこみがないか。

### <鉄棒>

- 支柱がぐらついたり、さび、損傷等がないか。
- バーにゆがみやぐらつきがないか。ボルトが緩んでいないか。
- さびやペンキが剥げて、手を傷つけるようなところがないか。
- 支柱の基礎部分が極端に露出していないか。
- 地面の足で蹴る部分がへこんで、水が溜まりやすくなっていないか。
- 周囲に邪魔になるようなもの、危険なものはないか。

### <ジャングルジム>

- 本体にぐらつきや異常なゆがみがないか。
- ペンキが剥げたり、鉄柱が錆びていないか。
- 接合部分に損傷、腐食、ボルトの緩みがないか。
- 支柱の基礎部分が極端に露出していないか。
- 周囲に石などの危険物が落ちていないか。地面のへこみがないか。

### <砂場>

- 小石、ガラス片、釘などの危険物が混ざっていないか。
- 砂は柔らかく、適当に湿って使いやすくなっているか。
- 犬、猫が糞をしたりしていないか。

# 遊具点検表

施設名	点検日	点検者	点検結果	良:○ 否:×	遊具名
部位	点検項目	点検方法			
全体	遊具本体に傾斜、ぐらつきはないか	目視、負荷			
	周囲の地表面に水たまり、穴、石等の危険箇所はないか	目視			
	吊り下げ部分に、落下などの危険はないか	目視、負荷			
	周囲の柵等は破損していないか。位置はいいか。	目視			
木材	遊具等を実際に使用して異常音やぐらつき等危険箇所はないか	使用して点検			
	支柱のぐらつき、がたつきはないか	目視、負荷			
	支柱の地際部(基礎部)に腐食、ひび割れ等の異常はないか	基礎天端まで掘り、ドライバ等で押し、腐食状況を確認			
	各部分材にひび割れ、異常なふくらみ、腐食、ささくれ、傷等はないか	目視、負荷			
鋼材	ボルト等の部品の欠落、ボルト金具周辺の腐食破損はないか	目視			
	地際部(基礎部)や地中部の塗装、防錆、防腐処理の状況は良好か	目視(地中部は掘って確認)			
	大きなキズ、サビ等危険箇所はないか	目視			
	パイプ部のがたつき、抜け等はないか	目視、負荷			
	プレート部のがたつき、破損はないか	目視、負荷			
	溶接部にサビ、ひび割れ等の異常は生じていないか	目視			
	固定部にぐらつきはないか	目視			
	地際部(基礎部)にサビ、ひび割れ等の異常はないか	目視、負荷			
	塗装の状況は良好か	基礎天端まで掘り、ドライバ等で押し、腐食状況を確認			
	ボルト金具類	キズ、サビ等はないか	目視		
プラスチック	ボルト金具等の欠落はないか	目視			
	固定部、ボルトの締め付け状況は良好か	目視			
	破損、欠落はないか	目視			
	がたつき、ぐらつきはないか	目視			
ロープ、ネット、タイヤ等	キズ、亀裂等の危険箇所はないか	目視			
	キズ、摩耗、破損はないか	目視			
	欠落箇所はないか	目視			
可動部	取付部分の強度確認	目視			
	可動部の状況は良好か	目視			
	チェーン、ワイヤー、スプリング、ローラーにねじれ、破損、サビ、摩耗はないか	動かして点検			