

苦情解決対応に関する指針

特別養護老人ホームりんどう
グループホーム黒川

目的

苦情への適切な対応により介護サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護し、利用者が介護サービスを適切に利用していただけるよう支援する。苦情を放置せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決に進める事により、円滑・円満な解決と信頼の確保に努める。

苦情解決体制

1. 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため施設長を苦情解決責任者とする。

2. 苦情受付担当者

利用者やご家族等が苦情を申し出しやすい環境を整えるため、生活相談員または介護支援専門員を苦情受付担当者とする。

苦情受付担当者の職務

- (1) 利用者やご家族等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、意向等の確認と記録
- (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の内容を苦情解決責任者、第三者委員へ報告すること。

3. 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するために第三者委員を設置する。第三者委員は、「社会福祉法人くろかわ福祉会苦情対応規程」第8条第2項に定める者のうちから2名を選出し、法人理事長が委嘱する。

第三者委員の職務について

- (1) 苦情受付担当者の受付けた苦情の内容の報告聴取
- (2) 利用者等からの苦情の直接受付
- (3) 苦情申立人への助言
- (4) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いの助言
- (5) 事業所への助言
- (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) 苦情対応委員会への助言と日常的な状況把握

4. 苦情対応委員会

苦情対応委員会は、施設長、生活相談員、介護支援専門員、各ユニットからの職員から構成される。必要に応じ、第三者委員が参加する。

苦情解決の手順

1. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、施設内に掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先・苦情解決の仕組みについて周知する。

2. 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者やご家族等からの苦情を随時受付ける。第三者委員も直接苦情を受付けることが出来る。

苦情の記録について

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員の報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員からの助言、立会いの要否

※(3)、(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。その内容についても記録をとる。

3. 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情責任者に報告する。

投書などの匿名の苦情については、その内容に応じ、第三者委員に報告し必要な対応を行う。第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合には、内容を確認されるとともに苦情申出人に対して報告を受けた旨を報告する。

4. 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と解決や改善に向けて話し合う。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を求める事ができる。

第三者委員立会いによる話し合いは、次のように行う。

- (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の記録と確認。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

5. 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (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した事項について、苦情申出人及び

第三者委員に対し一定期間経過報告をする。

6. 解決結果の公表

利用者のサービスの選択やサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」、「ホームページ」等の実績を掲載し報告する。

7. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施する為、当施設では業務の流れに沿って各種書類を準備する。

- (1) 苦情受付書
- (2) 苦情受付報告書
- (3) 苦情解決結果報告書

