

## 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福祉サービスに対する入居者様の満足度を高め、入居者様の権利を擁護し、入居者様が福祉サービスを適切にご利用する事が出来る様に支援する。苦情を密室化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・円満な解決の促進や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

入居者様が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から生活相談員・介護支援専門員を苦情受付担当者に任命する。

苦情受付担当者の職務

- (1) 入居者様及びご家族様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苦情解決責任者、第三者委員への報告

#### 3. 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、入居者様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。苦情を円滑、円満に図る事ができる者で世間から信頼性を有する者。法人理事会が選考し、法人理事長が任命する。

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) 入居者様からの苦情直接受付
- (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。そこに加え、第三者委員を配置する。

### 苦情解決の手順

#### 1. 入居者様への周知

施設内へ掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者は入居者様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、入居者様及び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及び第三者委員に報告する。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した場合を除く。投書などの匿名の苦情については、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、苦情申出人との話し合いに努める。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節、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

入居者様によるサービスの選択や当施設による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必要がある。

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

# 苦情対応マニュアル

社会福祉法人 くろかわ福祉会

特別養護老人ホーム りんどう

グループホーム 黒川

