

# 苦情解決に関する指針

社会福祉法人 陽光

(主旨)

## 第1条 施設における苦情処理に関する目的と基本的考え方

この指針は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人陽光が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(委員会組織について)

## 第2条

苦情処理に関する審議機関として苦情対策・サービス向上委員会を設置する。

委員会は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第3者委員、他幅広い職種により構成する。

### (1) 各職種の役割

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、苦情解決責任者を置く。

責任者は施設の長とする。

責任者は、苦情処理のための統括管理を行い、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする

②苦情受付担当者・・苦情の申し出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者を置く。

苦情受付担当者は各事業所の生活指導員・介護支援専門員等とする。

苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- 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、家族・関係機関への対応・確認。
- 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3者委員への報告

③第3者委員・・苦情解決に社会性や客觀性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

第三者委員は2名以上で構成し、公平性・中立性を確保できるものの中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

第三者委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし再任を妨げない。

第三者委員は次の職務を行う。

- 1、担当者から受け付けた苦情内容の報告・聴取
- 2、利用者からの苦情の直接受付
- 3、苦情申出人・本事業所への助言
- 4、苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
- 5、日常的な状況把握と意見傾聴

④介護職員・事務職員・・苦情処理のために関する情報の確認・確認

⑤その他、施設長が任命するもの

(2) 委員会の開催

委員会は概ね 2 ヶ月に 1 回開催する。緊急時は必要に応じて臨時会議を開催し、次に掲げる事項について審議する。

ア 報告のあった苦情事例の対応策に関すること

イ 苦情要望対応後のモニタリングについて。

ウ ケアチェック状況について

エ 苦情処理のためのマニュアル類の整備に関すること

オ 施設サービスの質の向上に向けてについて

カ 職員を対象とした苦情対応に関する研修の実施に関すること

キ 苦情、クレーム情報の分析について

ク 緊急時に必要とされるとき

(平常時の対応)

第 4 条 苦情処理に関する基本方針

利用者への適切なサービスをはかっていくために、利用者が提供されたサービスに不満がある場合に、安心して相談・苦情を申し出ることができ、それに対し関係機関が迅速かつ適切な対応を行う体制を整備することが重要である。

相談・苦情に適切に対応することにより、利用者にとってはサービスに対する満足感を高めることや、社会的弱者に対する虐待を防ぐこと等の効果が期待できる。

苦情の受付は、苦情受付担当者が随時受け付ける。なお施設内に意見箱を設置し、苦情受付のための体制構築をはかる。

(発生時の内容)

第 5 条 苦情など発生時の対応に関する基本方針

利用者や家族に速やかに事実を確認し誠実、かつ迅速な対応を心がけるとともに、利用者や家族の声を真摯に受けとめ、再発防止に万全の措置を講ずる。

1、苦情の受付について

苦情の受付は随時行う。なお第 3 者委員も直接受け付けることができる。

苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第 3 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への第 3 者委員の助言、立ち会いの要否

2、苦情の報告について

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて苦情解決責任者及び第 3 者委員へ報告する。(ただし苦情申出人が第 3 者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。)

○投書など匿名の苦情については、第 3 者委員に報告し適切な対応を行う。

○第 3 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は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

3、苦情の記録について

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、記録と報告を行う。

(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を第3者委員に報告し、必要な助言を設ける。

(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3者委員に対して、一定期間経過後報告をする。

#### 4、苦情の解決について

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るものとする。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、第3者委員への助言を求めることができる。

第3者委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

(1) 第3者委員による苦情内容の確認

(2) 第3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書面での記録と確認

#### 5、苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

#### 第6条 義務

第3者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、またはこれらの職にあつた者、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(閲覧)

#### 第7条 利用者、その家族に対する当該指針の閲覧に関する基本方針

本指針は利用者及び利用者家族等の求めに応じて、いつでも閲覧できるようにするとともに、ホームページに公表し、いつでも利用者及び利用者家族等が閲覧できるようにする。

(その他)

#### 第7条 その他、苦情処理の推進の為に必要な基本方針

苦情処理対策マニュアルは最新の知見に対応するよう定期的に見直しを行う。その他、身体

1、本指針は、平成24年6月1日から施行する。

2、本指針の一部を改訂し、平成30年4月1日から実施する。

## 苦情解決の流れ

### 苦情・要望（苦情・要望申出）



### 受付（苦情受付担当者）



苦情受付担当者は苦情内容を確認。不足分については聞き取り調査を行い、掲示板へ記載。また受付担当者は対応策について該当する部署のリーダー及び主任へ立案を依頼する。

### 対応策の立案



原則として要望を上げたスタッフの直近の上司が立案（リーダーか主任）し回覧板で周知

### 改善



申出のあった事項について事業所内で改善に取り組む。  
実施責任者は主任かリーダー。

### 継続的評価



評価は委員会で行い、継続的取り組みが必要な場合実施責任者にその旨を伝える。

### 記録・報告



実施責任者は苦情受付から解決・改善までの経過と結果について確実に記録に残す。

### 評価・モニタリング

苦情対策・サービス向上委員会にて苦情内容についての評価・モニタリングを行う。

### 第3者委員への報告

### 公表

3か月ごとに委員会へ参加。  
その中で苦情解決結果を報告し、必要な助言を受ける。

苦情解決に向けた取り組み実績を、苦情対策・サービス向上委員会で1か月に1回掲示する。