

福祉サービスに関する苦情解決マニュアル

<（社）東備福社会 紅葉川荘>

1 苦情解決の目的

- * 苦情への適切な対応により，利用者の満足感を高めることや早急な防止対策を講じることにより，個人の権利を擁護し，福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- * 苦情を密室化させず，社会性や客観性を確保し，円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

ア 苦情解決の責任体制を明確にするため，施設長を責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

ア 苦情の申出を受付できやすい立場の職員4名を担当者と任命する。

イ 苦情受付担当者の職務

- ・利用者からの苦情の受付
- ・苦情内容，意向等の確認，及び記録
- ・受付けた苦情，及び改善状況等を苦情解決責任者並びに第三者委員に報告

(3) 第三者委員の設置

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て適切な対応を推進し，早期に円滑・円満な解決を図ることを目的とする。

ア 設置形態

施設の利用者が第三者委員をいつでも活用できる体制にする。

イ 第三者委員の人数

中立・公正性・即応性の確保と委員相互の連携等を重視して2名とする。

ウ 委員の選任方法

施設長が任命する。

エ 職務

- ・担当者の受付けた苦情内容の報告聴取
- ・利用者からの苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・事業者への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会いと助言
- ・苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ・日常的な状況把握と意見傾聴

オ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため実費弁償を原則とする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示，パンフレットの配布等により苦情解決の仕組みを周知させる。

(2) 苦情の受付

ア 受付担当者・第三者委員は，利用者等からの苦情を随時受付ける。

イ 受付担当者は，次の事項を書面に記録し，申出人に内容を確認する。

- ・ 苦情の内容
- ・ 申出人の意向・希望等
- ・ 第三者委員への報告の要否
- ・ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の立ち会いと助言の要否

(3) 苦情受付の報告・確認

ア 受付担当者は，受付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。

但し，申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は除く。

イ 投書など匿名の苦情についても，第三者委員に報告し必要な対応を行う。

ウ 第三者委員は，受付担当者から報告を受けた場合は，内容を確認する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

ア 責任者は，苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際，必要に応じて第三者委員の立ち会いや助言を求めることができる。

イ 第三者委員の立ち会いによる話し合いは，次により行う。

- ・ 苦情内容の確認
- ・ 解決案の調整及び助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等を書面に記録して確認

(5) 記録と報告

サービスの質を高め，運営適正化の確保のため記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 受付担当者は，受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。

イ 解決責任者は，解決結果について第三者委員と協議し助言を受ける。

ウ 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一定期間経過後報告する。

(6) 解決結果の公表

個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し公表する。

「苦情申出窓口」

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の苦情に適切に対応するため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ております。

記

1 苦情解決責任者	紅葉川荘	施設長	橘 正 勝
2 苦情受付担当者	〃	副施設長	戸 田 久 志
〃	〃	主任相談員	従 野 祐治郎
〃	〃	介護支援専門員	村 上 海 斗
第三者委員	備前市吉永町神根本 159-2		岡 本 文 雄

3 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ち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) 苦情処理等の相談窓口

本事業者で解決できない苦情は、下記に設置された運営適正化委員会及び苦情処理窓口申し立てることができます。

岡山県社会福祉協議会 （連絡先＝岡山市北区南方 2 丁目 13-1 電話 086-226-2822）

岡山県国民健康保険団体連合会〈岡山県国保会館〉 介護サービス 苦情処理

（連絡先＝岡山市北区桑田町 17 番 5 号 電話 086-223-8811）

備前市役所 介護保険係 （連絡先＝備前市東片上 126 番地 電話 0869-64-1828）

その他 各市の福祉事務所、及び各町村の役場に介護保険担当の職員がいます。

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人様

施設長 氏名

㊟

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（ ）	苦情申出人	
苦情発生時期	平成 年 月 日（ ）	利用者との関係	
苦情の内容			

相 談 記 録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他
処 理 経 過	
結 果	

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

様

苦情解決責任者

Ⓜ

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

苦情の内容	
解決の結果	