

## 苦情対応マニュアル

### 1. 苦情解決の目的

- (1) 苦情相談への適切な対応により、法人が提供する福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定の規則に沿った方法で対応を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や施設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
  - ・苦情解決の責任者体制を明確にするため、(施設長)を苦情解決責任者とする。
- (2) 苦情受付担当者と職務
  - ① 苦情受付担当者
    - ・サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、以下の通り苦情受付担当者を任命する。
      - 特別養護老人ホーム (担当：生活相談員)
      - ショートステイ (担当：生活相談員)
      - デイサービス (担当：生活相談員)
      - グループホーム (担当：管理者または計画作成担当者)
      - ケアハウス (担当：生活相談員)
      - 居宅介護支援事業所 (管理者)
  - ② 職務
    - ア 利用者からの苦情の受付
    - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
    - ウ 受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
- (3) 第三者委員と職務
  - ① 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推進するため、第三者委員を設置する。
  - ② 職務
    - ア 苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取
    - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
    - ウ 利用者からの苦情の直接受付
    - エ 苦情申出人への助言
    - オ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立合、助言
    - カ 苦情解決責任者からの苦情に係ることの改善状況等の報告聴取
    - キ 日常的な状況把握と意見傾聴

### 3. 苦情解決の手順

- (1) 利用者への周知

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

(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付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受付けることができる。
- ② 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望者
  - ウ 第三者委員への報告要否
  - エ 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、立合の要否
- ③ 前号のウ及びエが不要の場合は、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、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- ② 投書など匿名の苦情については、必要に応じて第三者委員に報告し対応を行う。
- ③ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情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。

(4) 苦情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、次により行う。
  - 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書面での記録と確認

(5) 苦情解決の記録、報告

- 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をする。
- ② 苦情解決責任者は、必要に応じて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。

【苦情解決の仕組みと流れ】

