

苦情解決マニュアル

社会福祉法人 慈 誠 会
特別養護老人ホーム たけんの

1 目的

このマニュアルは社会福祉法第82条の規定により、利用者またはその家族等からの苦情に適切に対応し円滑、円満に解決することを目的とし、その受付担当者の心構え及び留意事項を定めるものである。

2 基本的心構え

- ・ 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ・ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がける。
- ・ 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること

3 苦情解決体制

1. 苦情解決責任者 特別養護老人ホーム たけんの 施設長
 - ・ 苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話合いに望み、苦情解決を円滑、円満に図ることを職務とする。
2. 苦情受付担当責任者 各部署の担当責任者
特別養護老人ホーム たけんの
短期入所生活介護事業所 たけんの
認知症対応型デイサービスセンター たけんの
ヘルパーステーション たけんの
 - ・ 利用者またはその家族等からの苦情の受付
 - ・ 苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録
 - ・ 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. 苦情受付担当者
 - ・ 利用者及びその家族等が苦情の申出をしやすいように、施設職員全員が担当する。
4. 第三者委員
 - ・ 苦情受付担当者が受けた苦情内容の報告聴取
 - ・ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - ・ 利用者またはその家族等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合いへの立会い及び助言
 - ・ 苦情解決責任者からの苦情にかかる改善状況等の報告聴取
 - ・ 日常的な状況把握と意見聴取

4 苦情対応委員会

苦情対応委員会は苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じて召集し、重大な内容の苦情や再発防止対策等について協議する。

5 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者及びその家族等への周知を図るため、施設内に下記事項を掲示する。

- ・ 苦情解決責任者
- ・ 苦情受付担当責任者
- ・ 第三者委員の氏名及び連絡先
- ・ 苦情解決の流れ

6 苦情受付

- ・ 苦情受付担当者は、利用者及びその家族等の苦情を随時受け付ける。尚、第三者委員が直接苦情を受け付けることができる。
- ・ 苦情申出人から事実関係を聴取するに当たっての留意事項
 - ・ 苦情受付担当者は、苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力する。
 - ・ 来訪した苦情申出人に対しては苦情内容を苦情受付担当者以外の者に見聞きされないよう周りから遮断された場所で相談対応をする。
 - ・ 重大な苦情内容を受けるときは、二人以上の担当者で対応する。
 - ・ 事実関係については、次の事項を把握し、苦情受付書に記載する。
 1. 苦情の内容
 2. 苦情申出人の要望
 3. 苦情内容を第三者委員へ報告することを希望するかどうか。
 4. 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに第三者委員の助言及び立会いを希望するかどうか。
 - ・ 聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして苦情申出人に十分に確認する。

7 苦情受付内容の確認及び調査

- ・ 苦情申出人の苦情内容に沿って事実が発生した部署または職員に対し、十分な確認及び調査を行う。

8 苦情受付の報告

- ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は、第三者委員にも報告する。
- ・ 文書や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とる。
- ・ 第三者委員は、苦情受付担当責任者から苦情内容の報告を受け付けた場合は、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。

9 苦情への対応

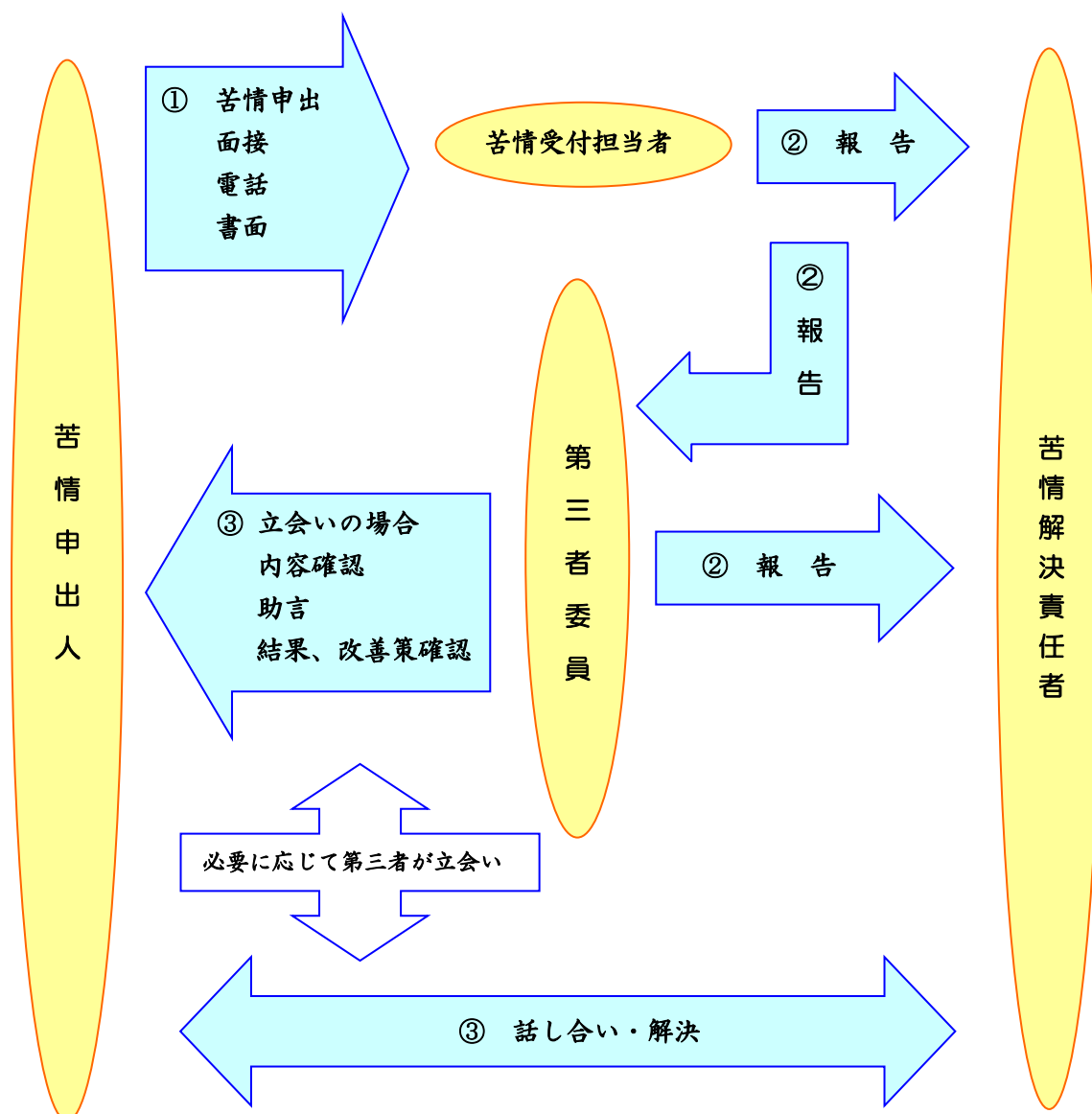
- ・ 苦情受付担当者による対応で苦情解決が出来ない場合は、苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い、苦情解決に努める。
- ・ 上記の話し合いにより解決し難い場合は、苦情解決責任者は苦情対応委員会によって解決方法を検討し、早急に苦情申出人と検討結果について話し合うこと。
- ・ 苦情申出人が希望すれば第三者委員の助言及び立会いを求める。その場合、第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の事項により行う。

1. 苦情内容の確認
 2. 解決案の調整及び助言
 3. 話合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- ・ 苦情解決責任者も第三者委員の立会いの要請をすることができる。

10 苦情解決結果の記録及び報告

- ・ 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。これらを実効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。
- ・ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過及び結果について書面に記載すること。
- ・ 苦情解決責任者は、苦情解決結果報告書を作成し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こと。
- ・ 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て、年一回報告すること。

11 苦情解決の手順



12 苦情受付窓口

当施設における苦情の受付

苦情受付窓口（担当者）

職名 介護支援専門員 竹 藤 輝 明
・受付時間 8:30 ～ 17:30
・電話番号 0956-49-2020

苦情解決責任者

職名 施設長 西 井 貴 則

行政機関その他苦情受付機関

佐世保市役所 長寿社会課	所在地 佐世保市高砂町 5-1
	電話番号 0956-24-1111
	受付時間 8:30～17:15 （月～金）
長崎県国保連合会 介護サービス苦情申立相談窓口	所在地 長崎市今博多町 8-2
	電話番号 095-826-1599
	受付時間 9:00～17:00 （月～金）

第三者委員

〔氏名〕 福 田 京 子	〔職名〕 中里皆瀬地区民生委員
〔住所〕 佐世保市中里町 545 番地 3	〔電話〕 0956-47-3972
〔氏名〕 辻 玲 子	〔職名〕 中里皆瀬地区民生委員
〔住所〕 佐世保市菰田町 276 番地	〔電話〕 0956-49-6435

＊ 第三者委員にも直接苦情を受け付けることができます。更に苦情解決を円滑に行うために、双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。