

## 苦情処理及び相談窓口の体制・手順

1) 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置し、相談に訪問した入所者及びご家族のプライバシーと秘密の保持、迅速な対応と早急な解決をします。

2) 苦情・相談窓口、受付担当者を選任し、当該担当者が苦情相談にあたります。

苦情・相談窓口 全ての看護・介護職員

苦情・相談受付担当者 特養生活相談員及び各事業所長

苦情解決責任者 苑長 真崎信之

※苦情・相談は、24時間受付(上記以外の者でも受け付けます)。

電話 095-878-7667

※苦情に関しては、事業所のほか公的機関へ直接相談する事もできます。

・長崎市介護保険課 電話 095-829-1163

・長崎県国民健康保険団体連合会 電話 095-826-1599

3) 苦情・相談窓口担当者が、入所者及びそのご家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答できると判断されるものは、その場で解決・返答します。

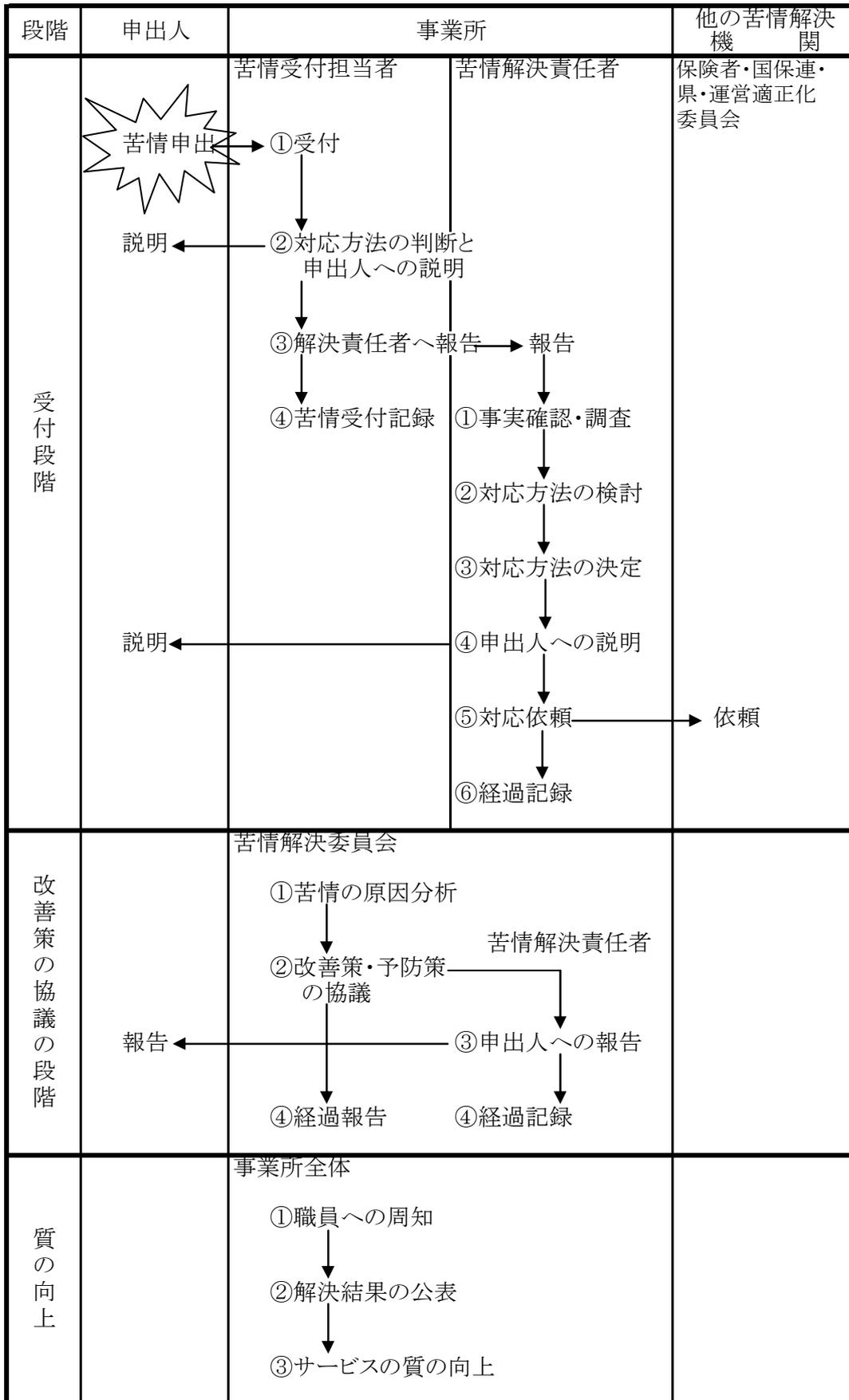
4) 窓口担当で解決・返答が困難な場合は、処理を保留し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情・相談の対象となっている部門の責任者と協議し解決・返答します。

5) 苦情の場合、当該事業所内で解決が困難な場合は、事業所が選任した第三者委員の立ち会いのもと、当該苦情申し立て者との話し合いをおこない解決します。

6) 苦情・相談に関する、解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし、入所者及びご家族へ報告します。

7) 解決後においても様子観察と記録をおこない、経過を見守ります。

## 苦情解決の流れ



# 苦情解決対応マニュアル

## 目 的

苦情への適切な対応により福祉サービスに対する利用者の満足を高め、利用者の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。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をすすめることにより、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……………苑長

苦情解決の責任主体を明確にするため苑長を苦情解決責任者とする。

### 2. 苦情受付担当者……………各事業所長

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、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

- (1) 利用者及び家族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及び第三者委員への報告

(施設内委員会)

苦情解決責任者・顧問・次長・苦情受付担当者・関係職員等施設内で解決できる範囲は施設内委員会で対応する。第三者委員会へは必ず報告する。

### 3. 第三者委員……………理事会が選考し、理事長が任命する。

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に第三者委員会を設置する。苦情を円滑、円満に図ることができる者で世間からの信頼性を有する者。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者及び家族等からの苦情の直接受け付け
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に関わる事業の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

## 苦情解決の手順

### 1. 利用者への周知

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、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、利用者及び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できる。

#### 苦情の記録

- (1) 苦情の内容
  - (2) 苦情申出人の希望等
  - (3) 第三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。

### 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解決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なう。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の助言を求めることができる。第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行なう。

- (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。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て一定期間経過報告する

## 6. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者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」等実績を掲載し公表する。

## 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、各事業所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 ……等