

2020年4月 1日改定

2019年1月17日制定

苦情解決の仕組みの指針

1. 苦情解決の目的

- 福祉サービスに関する利用者の満足感を高める。
- 早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する。
- 場当たりの対応でなく、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決を促進し、事業者の信頼や適正性を確保する

2. 苦情解決体制

○苦情解決責任者

事業所における苦情解決の仕組みの管理責任者は、施設長とする。

○苦情解決責任者の職務

- ・苦情解決の仕組みが効果的に機能しているかを常に監視し、苦情解決が円滑、迅速に遂行できるようにする。
- ・苦情が発生した場合は、速やかに事実確認及び苦情申出人（以下「申出人」という。）との話し合いを行う。

○苦情受付担当者

サービス利用者が申し出をしやすい環境を考え、生活相談員とする。

○苦情受付担当者の職務

- ・話を聴く中で、申出人の気持ちや要望を受けとめ、主訴を整理する。
- ・受け付けた苦情を、苦情解決責任者へ報告する（投書等匿名の苦情についても同様）。
- ・苦情受付から解決、改善までの経過と、結果について記録する。苦情受付から解決までの経過を、職員が確認できることとする。ただし、個人情報の管理については、配慮する。緊急な場合は、記録より報告を優先する
- ・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三者委員への報告

○第三者委員

- ・社会性や客観性の確保
- ・利用者の立場や特性に配慮した適切な対応

- 苦情解決を円滑、円満に図る
- 世間からの信頼性の確保

以上の要件を満たすものとし、評議員（包括南部支援センター職員）とする。

○第三者委員の職務

- 苦情受付担当者からの受け付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合い、助言
- 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告徴収
- 日常的な状況把握と意見傾聴

○報酬

- 中立性確保のため、実費弁償のみとする

3 苦情解決の手順

（１）利用者への周知

- 入居時の説明
- 事業所内での掲示
- 苦情受付担当者の氏名
- 苦情解決責任者の氏名
- 苦情解決の仕組み等

（２）苦情の受付

○苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。

第三者委員も直接苦情を受け付けることができる

- 苦情の内容の整理
- 申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
- 第三者委員への報告の要否
- 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、立ち合いの安否
- 第三者委員への報告、話し合いの助言が不要な場合は、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、苦情を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への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○匿名の苦情も、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○第三者委員は、苦情受付担当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。

(4) 話し合い・解決案の調整

○苦情解決責任者は、事実確認等を行い、苦情申出人との話し合いにより解決を図る。

○必要に応じて、第三者委員からの指示・助言を得る。

○第三者委員立ち合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や改善事項等の書面での記録と確認

○苦情解決責任者の第三者委員への立ち合い要請も可

(5) 苦情対応の記録・確認

○苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。

○苦情受付担当者は、一定期間毎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得る

○苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人に報告する。

(6) 公表

○解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書等にて報告する。

◆福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスの苦情を適切に解決するため、全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です（社会福祉法第83条）。

利用者、家族等から苦情を受け付け、当事者双方の話し合いによる円満な解決を目指します。

◆国民健康保険団体連合会

国民健康保険団体連合会は、介護保険を円滑に運営することを目的とした、介護保険上の苦情処理機関です（介護保険法第176条）。

権利擁護及び介護サービスの質の維持向上の観点から、被保険者等からの苦情を受け付け、必要な助言、指導等を行います。