

# 苦情解決要綱

この要綱は、社会福祉法第 82 条の規定により、利用者およびその家族等(以下「利用者等」という)からの介護保険サービスや保険外のサービス(以下「各種サービス」という)に関する苦情に適切に対応して円滑・円満に解決し、利用者等の権利を擁護しつつ満足度の高い各種サービスを提供することを目的として定める。

したがって、苦情の解決にあたっては、苦情申出人・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共に、業務上知り得た秘密は厳守しなければならない。また、苦情の内容に関連し、各種サービスの提供等において不利益な取扱いをしてはならない。

## 1. 利用者等との信頼関係の構築

各事業所の責任者並びに職員は、日常的に利用者等との信頼関係の構築と維持に努め、要望や意見を積極的に聴取し、またその改善に努める。

## 2. 利用者等への苦情解決体制の周知

各事業所内の掲示または文書の配布等により、利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名・電話番号等、苦情解決体制について周知する。

## 3. 苦情対策体制

### ① 苦情解決責任者および苦情受付担当者

苦情解決責任者は各事業所の施設長または管理者とする。また、苦情受付担当者は各事業所の生活相談員とする。

### ② 苦情対策委員会

苦情解決にあたって、当法人内に苦情対策委員会を置く。

(ア) 苦情対策委員会は、各事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者で構成する。

(イ) 苦情対策委員会は、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策等を協議する。

### ③ 第三者委員会

苦情解決にあたって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して適切な対応を行うため、第三者委員会を置く。

(ア) 第三者委員は、評議員 2 名、顧問弁護士 1 名とし、理事長が任免する。

(イ) 第三者委員は、苦情内容の報告・聴取、苦情の直接受付、苦情申立人への助言、事業者への助言、苦情解決のための話し合いの立会い、改善状況の報告聴取、苦情対策委員会への助言、日常的な状況把握を職務とする。

#### 4. 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ② 苦情受付

苦情窓口	生活相談員等 但し、担当者が不在の場合は他の職員が対応する。
受付時間	毎日(日曜日～土曜日) 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 (FAX・E メールは 24 時間受付)
受付方法	利用者またはその家族、代理人等から 口頭・書面・郵送・電話・FAX・E メール等、あらゆる方法の申し立てに応じる。 住所 〒649-2103 和歌山県西牟婁郡上富田町生馬 316-56 特別養護老人ホーム愛の園 電話 0739-47-1234 FAX 0739-47-4329 E メール sodanin@shinai.or.jp

- ③ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情報告書」に記載し、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) 苦情申出人の希望等
  - (ウ) 第三者委員への報告の要否
  - (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、立会いの要否
- ④ 上記③の(ウ)および(エ)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。

#### 5. 苦情受付の報告・確認

- ① 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。
- ② 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通知する。

#### 6. 苦情解決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を図る。
- ② 第三者委員の助言、立会いを必要とする場合、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

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。

## 7. 苦情解決結果の記録、報告

- ① 苦情解決や改善を積み重ねることにより、各種サービスの質の高まり、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、「苦情報告台帳」に整理する。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間ごとの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、苦情申出人および第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。また、居宅サービス事業に関しては、担当介護支援専門員へ報告する。

## 8. 解決できない場合の取り扱い

- ① 当法人にて解決できない場合、苦情解決責任者は苦情申出人と共に次の行政機関または苦情受付機関に申し出て解決を図る。

上富田町役場 住民生活課 介護保険担当窓口	〒649-2192 西牟婁郡上富田町朝来 763 電話 0739-47-0550 FAX0739-47-4005 Eメール jyumin@town.kamitonda.lg.jp 時間 午前9時～午後5時
和歌山県国民健康保険団体連合 会 介護サービス苦情相談窓口	〒640-8137 和歌山市吹上 2-1-22 日赤会館内 電話 073-427-4662 時間 午前9時～午後5時
和歌山県福祉サービス運営適正 化委員会 介護保険課	〒640-8545 和歌山市手平町 2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛 7階 (和歌山県社会福祉協議会内) 電話 073-435-5527 FAX073-435-5584 Eメール kujou@wakayamakenshakyō.or.jp 時間 午前9時～午後5時30分(土・日・祝日を除く)

- ② 苦情の申出が法人以外の関係機関へ行われた場合は、当該機関と密接に連携しその解決に努める。

## 9. 解決結果の公表

利用者による各種サービスの選択や、事業者による各種サービスの質の信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、広報誌等実績を掲載し公表する。

附則 この要綱は2004年12月20日から施行する。

社会福祉法人神愛会苦情解決体制

2022年4月1日現在

特別養護老人ホーム愛の園（短期入所生活介護を含む）

苦情受付担当者	山本浩美(介護主任)	池田貴之(生活相談員)	
苦情解決責任者	崎山賢士(施設長)		
第三者委員	中松村夫(弁護士)	木川田道子(評議員)	小山芳輝(評議員)

デイサービスセンター愛の園

苦情受付担当者	榎本真紀(生活相談員)		
苦情解決責任者	崎山賢士(センター長)		
第三者委員	中松村夫(弁護士)	木川田道子(評議員)	小山芳輝(評議員)

居宅介護支援事業者愛の園

苦情受付担当者	玉置智世(管理者)		
苦情解決責任者	玉置智世(管理者)		
第三者委員	中松村夫(弁護士)	木川田道子(評議員)	小山芳輝(評議員)

有料老人ホーム深和ホーム

苦情受付担当者	切山あけみ(主任)		
苦情解決責任者	宮崎靖子(ホーム長)		
第三者委員	中松村夫(弁護士)	木川田道子(評議員)	小山芳輝(評議員)