

## 苦情解決の仕組みの指針

社会福祉法人 武仁会

特別養護老人ホーム 百里サンハウス

特別養護老人ホーム 銚田サンハウス

### 1 (目的)

- 苦情への適切な対応により、サービスに対するご利用者の満足感を高めることや早急な対応が講じられ、ご利用者個人の権利を擁護するとともに、サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、ルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の推進や事業者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

苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長・施設長を苦情解決責任者とする。

理事長：鬼沢 沙織

百里サンハウス：乾 晴美

銚田サンハウス：永木 一宏

#### (2) 苦情受付担当者

- ご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。

百里サンハウス：・海老沢 拓也 ・濱田 智克

銚田サンハウス：・小沼 和実 ・真家 将央

- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア. ご利用者からの苦情の受付

イ. 苦情内容、ご利用者の意向等の確認と記録（別紙 苦情受付書）

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

エ. ご意見箱の設置と管理

#### (3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご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。

- 設置形態

法人が経営するすべての事業所、施設のご利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

- 第三者委員の要件

ア. 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ. 世間からの信頼性を有する者であること。

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携できることが重要。

○ 選任方法

第三者委員は、理事会において選任し、理事長が任命する。

第三者委員：

○ 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. ご利用者からの直接の苦情受付
- エ. 苦情申出人への助言
- オ. 事業者への助言
- カ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い
- キ. 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償費を除き無報酬とする。

3 (苦情解決の手順)

(1) ご利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、ご利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の指名・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

- 苦情受付担当者は、ご利用者等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。
- 苦情受付担当者は、ご利用者等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. 苦情申出人の希望等
  - ウ. 第三者委員への報告の拒否
  - 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、立会いの拒否
- 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) 苦情受付人の報告・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への報告を明確に拒否する意思表示

示をした場合を除く。

○投書・ご意見箱等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通知する。

#### (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。

○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当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。

ア．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。

イ．苦情解決責任者は、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、必要な助言を受ける。

ウ．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、一定期間経過後、報告する。

#### (6) 解決結果の公表

ご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」「広報誌」等実績を掲載及び事業所内掲示板にて公表する。