

苦情処理対策要綱

平成16年8月制定

平成22年8月改正

令和5年4月改正

1. 第三者委員及び苦情処理対策委員会の設置と目的

介護保険等の各種福祉サービス（以下「各種サービス」という。）の利用者及び家族（以下「利用者等」という。）、地域住民からの苦情へ適切に対応し、各種サービスの利用者等の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者等が各種サービスを適切に利用できるように支援し、苦情の解決に当たっては、客観的な一定のルールにより円滑・円満に解決するための第三者委員及び苦情処理対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2. 各種サービスの対象範囲

対象とする各種サービスの範囲は、当法人が行う事業の全てのサービスとする。

3. 対象とする苦情の範囲

委員会の対象とする苦情の範囲は次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者等からの各種サービスに関する苦情
- (2) 不特定の利用者等から受ける各種サービスに関する申し立て

4. 苦情申し立ての方法

直接口頭によるもの、書面、投書箱、郵送、代理人などあらゆる申し立てに応じ、申し立ての便宜を図るため、窓口には書面及びご意見箱・苦情受付箱を用意する。

5. 苦情の「申立人」の範囲

- (1) 特定の申立人の範囲は次のとおりとする。

各種サービスの利用者等及び代理人等

- (2) (1)以外に不特定の利用者に対する各種サービス提供に関する申し立て

民生委員、当該事業所の苦情受付窓口の担当職員等、当該各種サービスの提供について具体的かつ的確に把握している者、各種サービスに関係する地域住民等とする。

6. 苦情解決の責任者

苦情解決の責任を明確にするため、特別養護老人ホームの施設長を苦情解決責任者とする。

7. 苦情受付担当者

利用者等が、苦情の申し立てをしやすくするため、各事業所の生活相談員及び介護・看護の長を苦情受付担当者とする。

8. 第三者委員

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、第三者委員を置く。

9. 第三者委員の要件、人数及び選任方法

第三者委員は、当法人評議員や民生委員等から2名選任し、理事長が任命する。

10. 苦情処理対策委員会の組織

委員会は、苦情解決責任者直属の組織とする。

11. 委員の構成

委員は、特別養護老人ホームの生活相談員、介護支援専門員、看護師長、看護主任、介護副主任、機能訓練指導員、主任栄養士、事務員、デイサービスセンター主任及び生活相談員、ケアハウス生活相談員で構成する。

12. 委員長の選任

委員長は、苦情解決責任者とする。

13. 委員会の開催

委員会は、定例委員会と随時委員会とし、委員長が検討会議を召集する。

14. 苦情解決

苦情解決は、別に定める「苦情解決の手順書」により、円満解決のため、迅速に、誠意を持って対応する。

15. 委員会での検討事項の公表と対応

委員会に提案された苦情及び検討会議の内容は、個人のプライバシーに配慮して、各サービス提供事業者に直ちに公表し、各種サービスの質の向上に資するとともに、誠意を持って業務改善に務める。

16. 苦情の報告

- (1) 苦情の内容が、虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為に関する場合は、直ちに苦情解決責任者に報告する。苦情解決責任者は、状況を第三者委員及び理事長に報告するとともに今治市ならびに愛媛県の担当課に書面により速やかに報告するものとする。
- (2) 投書、匿名等による苦情を受けた場合は、第三者委員に報告し、委員会にその処理について諮るものとする。
- (3) 苦情の内容が緊急な対応を必要とされる場合で、委員会の開催が困難な場合は、苦情解決責任者が対応方法を第三者委員に相談し、迅速かつ適切に対応するものとする。苦情解決責任者は、早い時期に委員会を召集し、検討会議を開き、事後についての報告と善後策を講ずるものとする。

17. 苦情記録の作成及び保存

口頭・書面等に関わらず、苦情受付担当者は、苦情・相談記録票に記載し、苦情解決責任者に報告する。苦情解決責任者は、苦情受付台帳に記載するとともに関係記録を保存する。

18. その他

苦情に関するその他の事項は、委員会での都度定める。