

# 苦情処理解決指針

介護老人保健施設ロイヤルヘルスケア  
通所リハビリテーションロイヤルヘルスケア  
訪問リハビリテーションロイヤルヘルスケア  
グループホームたんぽぽ  
ヘルパーステーションパンジー  
居宅介護支援事業所パンジー  
短期入所生活介護ロイヤルヘルス倶楽部  
通所介護ロイヤルヘルス倶楽部

(目的)

## 第1条

1 この指針は、介護老人保健ロイヤルヘルスケア、通所リハビリテーションロイヤルヘルスケア、訪問リハビリテーションロイヤルヘルスケア、グループホームたんぽぽ、ヘルパーステーションパンジー、居宅介護支援事業所パンジー(以下、事業所という。)が、サービス利用者(以下、利用者という。)または、その家族等から、苦情や意見を汲み上げ、適切な対応によりサービスに対する利用者の満足度を高め、虐待防止・権利擁護の強化など、利用者がサービスを適切に利用することができるよう支援する。

2 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進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業所の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

## 第2条

### 基本的な心構え

苦情申出人からの苦情又は相談・対応に当たっては、苦情解決責任者及び苦情受付担当者は次の事項に留意すること。

1. 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
2. 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
3. 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ともに、知り得た秘密を厳守すること。

## 第3条

### 苦情対応の体制

#### (1) 苦情解決責任者

各事業所には、苦情解決責任者を設置すること。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者は、苦情の事実が発生した時点で、法人本部へ速やかに報告を行うとともに、法人運営推進会議にて報告を行うこと。

苦情解決責任者(必要に応じて第三者委員の立会いのもと)は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

## (2) 苦情受付担当者

各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者は、利用者や家族からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

## (3) 第三者委員

法人は、苦情対応に係る第三者委員を設置し、第三者委員は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所・申出人への助言、話し合いへの立ち合い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所への連絡を担当する(但し、申出人の希望や苦情解決責任者が必要と認める苦情以外については、第三者委員へ定期的に報告することとする)

## 第4条

### (1) 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等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・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び事業所内に掲示し周知を図る。

他の相談窓口

#### ①市町村

市町村介護保険課等が窓口

市町村がサービス事業者に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、または職員に質問若しくは照会をさせることができる。事業者は市町村が行う調査に協力するとともに、指示・助言を受けた必要な改善を行わなければならない。

#### ②国保連合会

サービスの質の向上に関する調査並びに事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされている。必要に応じ、サービス事業者等から書類等を求め、現地で申出人との面談や事業所の調査を行う。必要がある場合はサービス事業者に対し指導助言を行うことができる。事業者は国保連合会が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた必要な改善を行わなければならない。

### (2) 苦情の受付

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を記録し、その内容について申出人に確認する(この際は必ず2名以上の職員で対応すること)。

- ① 苦情の内容・希望等(なにが、いつ、どこで、だれが、どのように)
- ② 第三者委員への報告の要否
- ③ 話し合い時の第三者委員の立ち合い

但し、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員へ苦情の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求めることができることを伝える。

### (3) 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、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。

### (4) 苦情解決の記録、報告、公表

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。

- ・苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について記録する。
- ・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。  
また申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間経過後に報告する。
- ・利用者によるサービスの選択や事業所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掲示し公表する。