

苦情処理委員会指針

1 総則

1-1 基本理念

施設において、利用者本人や家族・地域住民など様々な方からの苦情は、貴重なものとして前向きに捉えて対処することが必要である。苦情対応では初期の対応が決めてとなる為、基本を常に意識し対応することが求められている。

苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることと、利用者個人の権利を擁護し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。

また決められたルールに沿って迅速な改善を図る事により、当該施設の社会的信頼を向上させることを目的とする。

全職員がそれぞれの立場から問題に取り組み、円滑・円満な解決の促進や信頼の確保に努める。

1-2 組織および体制

本施設における苦情処理に関する審議機関として、本指針に基づき以下の役職及び組織等を設置する。

(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、苦情解決責任者を施設長とする。

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者の苦情の申し出をしやすい環境を整える為、苦情受付担当者を介護支援専門員と生活相談員とする。

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性・客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する為第三者委員を設置する

- ・第三者委員は2名とし、理事会が選考し理事長が任命する。
- ・選任の際には、評議委員会へ意見の聴取を行う。

2 苦情委員会

2-1 苦情処理委員会の設置

当施設における苦情処理対策を実施するために、苦情処理委員会を設置する。

2-2 委員の構成

(1) 苦情処理委員会の構成は以下の通りとする。

- ① 施設長
- ② 医師
- ③ 看護師
- ④ 機能訓練士
- ⑤ 栄養課職員
- ⑥ 介護支援専門員
- ⑦ 生活相談員
- ⑧ 介護職員
- ⑨ 生活相談員（通所介護）
- ⑩ 訪問管理者
- ⑪ 居宅管理者

(2) 委員会の会議には、必要に応じて理事長が出席する。

2-3 任務

苦情処理委員会は主として以下の任務を負う

- (1) 苦情処理委員会の開催及び運営
- (2) 苦情報告事例の苦情処理に関する検討及び職員への周知

2-4 委員会の開催および活動記録

- (1) 委員会は原則として月1回、定例会を開催するほか、必要に応じて委員長が召集する。
- (2) 委員長は、委員会を開催したときは、速やかに要点をまとめた議事録の概要を作成し、2年間これを保存する。
- (3) 委員長は委員会における議事の内容および活動の状況について、理事長に報告する。

3 苦情解決の対応手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、利用者への書類での通知。苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等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、利用者等から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。
- ・ 苦情受付担当者は、苦情受付書に記載。

(3) 苦情受付の報告・確認

- ・ 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、理事長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。

(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。
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認する。

(5) 苦情解決の記録、報告

- ・ 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で記録する。
- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善事項について、苦情申出人対し報告する。
- ・ 苦情解決責任者は書面にて苦情解決経過・改善事項・結果について第三者委員に報告する。

4 その他

4-1 本指針の見直し、改正

- (1) 苦情処理委員会は定期的に、本指針、マニュアルの見直しを行う。

4-2 本指針の閲覧

本指針は、利用者及びその家族から閲覧の求めがあった場合には、これに応じるものとする。また、本指針についての照会には苦情解決責任者が対応する。

附 則

この指針は、平成27年7月1日より施行する。