

特別養護老人ホーム 望岳園

苦情対応指針および苦情処理措置概要

苦情対応指針

(総則)

第1条 本指針は、特別養護老人ホーム望岳園(以下「事業所」という。)が提供する介護サービスに関して、利用者またはその家族等から寄せられた苦情や要望(以下「苦情等」という。)への対応手順を定めるものである。本指針に基づき、利用者一人ひとりの意見を尊重し、より利用者本位のサービス提供を実現することを目的とする。

(苦情等対応責任者の設置)

第2条 苦情およびサービスに関する要望の対応にあたる責任者(以下「責任者」という。)は、望岳園施設長とする。

(苦情等対応担当者の設置)

第3条 苦情およびサービス要望への具体的な対応を行う担当者(以下「担当者」という。)を事業所内に置く。

(第三者委員の設置)

第4条 苦情への対応において公正性と透明性を確保し、利用者の立場に配慮した適切な対応を行うため、事業所は第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

1. 委員の任命および任期

第三者委員は、理事長が2名を任命し、その任期を2年とする。

2. 委員の職務

委員の主な職務は次のとおりとする。

- 担当者からの苦情等の報告内容の確認および聴取
- 苦情申出者(以下「申出人」という。)への通知および助言
 - 利用者や家族からの直接の苦情受付
 - 担当者や事業所への助言・意見提供
 - 申出人と責任者の話し合いへの立会いおよび助言
 - 責任者からの苦情等に関する改善状況等の報告聴取
 - 定期的な施設訪問による状況の確認および意見聴取

3. 委員の報酬および費用弁償

第三者委員への報酬は無報酬とし、別途定める規程に基づき、交通費等の実費弁償を行うものとする。

(苦情等の処理手順)

第5条 苦情等を受けた場合の処理手順は、次のとおりとする。

1. 利用者への周知

事業所内の掲示などにより、責任者・担当者・第三者委員の氏名、連絡先および苦情対応の仕組みを明示し、利用者へ周知する。

2. 申出および受付方法

苦情等の受付は次の方法で行う。

- ご意見・要望箱への投函
 - 職員への直接申出

利用者はどの職員にも苦情を申し出ることができ、申出を受けた職員は速やかに担当者または第三者委員へ報告する。

3. 受付からの対応

申出を受けた職員は、速やかに**2名の第三者委員**へ電話等で報告し、委員間で対応方針を協議する。

担当者はその報告を受け、**苦情受付書(様式1)**を作成し、日付・押印をもって正式な受付とする。

4. 直接申出の場合

担当者または第三者委員が直接申出を受けた場合も、同様に様式1を作成し、日付を記入して押印のうえ受付とする。

(苦情等への対応手順)

第6条 担当者は苦情を受け付けた後、誠意をもって迅速かつ適切に対応しなければならない。

1. 受付後の対応

- 担当者は、受付後速やかに責任者および第三者委員へ報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を望まない場合はこの限りでない。

- 第三者委員は、報告を受けた場合、内容を確認し、申出人に対して「報告を受理した旨」を**様式2**により通知する。
- 担当者は、苦情内容および利用者ニーズを分析し、解決および改善に向けた具体的な対応策を立案する。

- 担当者は、策定した対応策を責任者および第三者委員へ報告し、承認を得たうえで、申出人との話し合いに臨み、誠実に解決に努める。

2. 記録および報告

苦情の受付から完了までの経過を、次の所定様式にまとめ、責任者および第三者委員へ報告しなければならない。

- 様式 1: 苦情受付書
 - 様式 2: 第三者委員報告書
 - 様式 3: 話し合いの結果記録

これらの記録は適切に保管し、再発防止および今後のサービス改善に役立てる。

(附則)

本指針は、2025 年 4 月 1 日より施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措 置 の 概 要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。</p> <p>苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。</p> <p>営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。</p> <p>電 話 番 号 : 0947-32-6138</p> <p>F A X : 0947-32-7113</p> <p>相 談 担 当 者 : 生活相談員 安藤 静香 介護支援専門員 木村 美枝子</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。</p> <p>② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取</p>

り組みの報告等)。

- ④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ・ 新規従業者においては、180 日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
 - ・ 全従業者を対象に、職場研修を年 1 回行う。

4 公的機関の相談窓口

田川市介護保険課 電話番号 0947-44-2000

FAX 番号 0947-46-0124

香春町介護保険係 電話番号 0947-32-2511

FAX 番号 0947-32-4815

福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部 電話番号 0947-49-1093

FAX 番号 0947-49-1097

.....

福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 電話番号 092-642-7859

FAX 番号 092-642-7856

- 注意事項 1 上記の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。
- 2 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者に説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。
- 3 公的機関の相談窓口は、通常の事業の実施地域の市町村（保険者）の介護保険所管部署名（政令市においては区役所の介護保険所管部署）とその電話番号・FAX 番号を記載するとともに、福岡県国民健康保険団体連合会の介護保険相談窓口も記載してください。