

苦情処理の指針

1 苦情に関する基本的な考え方

苦情とは

聖紫花の杜では、事業者が提供する福祉サービスの援助内容に対する不満、又はサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。

※施設運営基準（省令３９）第３３条

【聖紫花の杜入所】

第３４条

- ① 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- ② 介護老人保健施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- ③ 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関し、法第２３条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- ④ 介護老人保健施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- ⑤ 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第１７６条第１項第二号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- ⑥ 介護老人保健施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

【聖紫花の杜通所リハビリ】

第36条

- ① 指定通所リハビリテーション事業者は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- ② 指定通所リハビリテーション事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- ③ 指定通所リハビリテーション事業者は、提供した指定通所リハビリテーションに関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- ④ 指定通所リハビリテーション事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- ⑤ 指定通所リハビリテーション事業者は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第二号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- ⑥ 指定通所リハビリテーション事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

2 苦情処理に関する聖紫花の杜の方針

利用者様や家族に速やかに事実を確認し誠実、かつ迅速な対応を心がけるとともに利用者様や家族の声を真摯に受けとめ、再発防止に万全の措置を講ずる。

① 設置及び目的

聖紫花の杜は、サービス等についての苦情に対して適切に対応することで、利用者様のサービスに対する満足度を高めると共に、利用者個人の権利を擁護しながら社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で、円滑で円満な問題解決の促進や信頼の確保に努める事を目的とする。

② 苦情処理委員会の責任者

・介護老人保健施設 聖紫花の杜 施設長 野村 義信

苦情処理委員会の構成員

・介護老人保健施設	聖紫花の杜	施設長	野村 義信
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	事務長	川上 宏樹
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	介護課長	窪田 翔
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	医事課主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	医事課副主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所看護主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所看護副主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護副主任：委員長	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護副主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	通所リハ主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	通所リハ看護主任	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所相談員	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所介護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所看護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	入所看護	
・介護老人保健施設	聖紫花の杜	通所リハ看護	

③ 苦情処理体制

- ・各部署は、苦情処理委員・ご意見箱を設置すること。（ご意見箱の確認は、各週行う）
苦情処理委員は、利用者や家族等から苦情を随時受け付ける。また、苦情処理委員の不在時には、他の全ての職員が受け付ける事ができる。受付者は、苦情処理委員へ報告し、【苦情受付書】を早急に作成する。その後は、苦情処理委員会を開催し、事実関係を確認・記録を行う。
申出人へ報告し、話し合いの日時調整。委員会での結果報告を行う。
職員に「苦情経緯～再発防止策」の伝達を行う。

（苦情処理委員会の活動内容）

- ・定期的に3ヶ月毎に1回委員会開催。その他、必要時に適宜開催。
- ・意見箱の回収は毎月15日・月末に行う。
- ・苦情処理に関する勉強会を年に1回行う。

【指針の設置及び改正履歴】

（改正）平成28年	4月	新年度委員会構成員決定
平成28年	12月	「接遇・電話応対」についての勉強会を開催
平成29年	4月	新年度委員会構成員決定
平成29年	11月	「接遇・言葉づかい」についての勉強会を開催
平成30年	4月	新年度委員会構成員決定
平成31年	1月	「介護職員の接遇とマナー」の勉強会を開催
平成31年	4月	新年度委員会構成員決定
令和 元年	10月	苦情処理委員会新指針を設置
令和 2年	4月	新年度委員会構成員決定
令和 3年	2月	「介護職の為の接遇マナー基礎研修」の勉強会開催
令和 3年	4月	新年度委員会構成員決定
		「家族・入所者・利用者からの声」導入
令和 3年	8月	「苦情の考え方」の勉強会開催
令和 4年	3月	「家族・入所者・利用者の声」廃止
令和 4年	4月	新年度委員会構成員決定
令和 4年	8月	苦情処理委員会勉強会開催（施設評価・家族アンケート）
令和 5年	4月	新年度委員会構成員決定
		苦情処理委員会委員長選任（祖納元優衣）
令和 5年	7月	講師:寺川あづさによる「接遇マナーの基本と実践研修」勉強会を開催
令和 6年	4月	新年度委員会構成員決定
令和 6年	6月	苦情受付所の一部様式変更

苦情・相談等受付書

施設長	事務長	介護課長	看護主任	介護主任	DC看護主任	DC主任2(相談員)	医事主任	総務	苦情委員長

受付No.		受付日	令和	年	月	日	()	00:00	受付
報告者				受付方法	☐ 電話対応 ☐ 投書 ☐ 対面での会話 ☐ 他 ()				
受付内容種類				☐ 苦情 ☐ 相談 ☐ お礼 ※相談・お礼は要因の記載不要					
申出人	フリガナ				住所				
	氏名								
	利用者との関係	☐ 本人 ☐ 親 ☐ 配偶者 ☐ 子 ☐ その他 ()				TEL ()			
申出人が本人以外の場合は利用者の氏名 年齢 性別 連絡先を記入 利用者氏名 様 年齢 歳 性別 ☐ 男 ・ ☐ 女									
連 絡 先:									
相 談 分 類		① ☐ ケアの内容に関わる事項 ② ☐ 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ ☐ その他 ()							
内 容									
要 因									
回 答									

苦情処理マニュアル

通所リハビリテーション

	作業概要	留意事項	その他
① 苦情受付 ↓	【受 付】 1.口頭による申し出	苦情受け付け者は「主任」です。 ①丁寧に「申し訳ございません。窓口が主任 ですので主任の方へお話し下さい。」	即答はしない
	2.電話による申し出	①電話の場合は「主任」へ繋ぐ。 ②主任が不在の場合は「不在なので折り返し ご連絡いたします。」と伝え「1: 申し出者氏名 2: 連絡先」と聞く→メモにして主任へ伝える。 ③一方的に話をされる場合は「主任へ伝えます」と 答え、即答しない。	
② 苦情内容の 把握・分析 ↓	3.投書による申し出	①月に2回(1日・15日)に投書箱を確認 ②その他の封書は主任が開封する。	
	4.主任受付	①相手の言い分のみを聞き入れる ②苦情の内容及び要望についての把握 「話を聞いてほしいのか・答えてほしいのか ・改善してほしいのか・賠償してほしいのか ・その他」 ③今回の苦情の内容 上記について「〇〇〇でよろしいですか」と確認 ④即答せず「確認のうえご報告します」と伝える。	
③ 記 録 ↓	【記 録】 1.報告書の記入	①申出者の申出通りの事実を記録する。	苦情報告書使用
	④ 苦情処理 ↓	【苦情処理】 1.委員会招集	苦情報告書使用
⑤ 報 告 ↓	【報 告】 1.申出人への報告	①話し合い日時調整 ②申出人の苦情内容を確認し、委員会での結果を 報告する。 ③話し合いでの解決に努める為、その場で解決し 難い場合は、施設長及び、内容に関わる直接の 上司を交えて話し合いを行う。	苦情報告書使用
	⑥ 解 決 ↓	【解 決】	
⑦ 職員伝達	【伝 達】	①職員に伝達「苦情の経緯～再発防止策」 ②伝達方法：運営会議・朝礼・業務会議 ・業務日誌等	

苦情処理マニュアル

入 所

	作業概要	留意事項	その他
① 苦情受付 ↓	【受 付】 1.口頭による申し出	苦情受け付け者は「相談員」です。 ①丁寧に「申し訳ございません。窓口が相談員 ですので相談員の方へお話し下さい。」	即答はしない
	2.電話による申し出	①電話の場合は「相談員」へ繋ぐ。 ②主任が不在の場合は「不在なので折り返し ご連絡いたします。」と伝え「1: 申し出者氏名 2: 連絡先」と聞く→メモにして相談員へ伝える。 ③一方的に話をされる場合は「相談員へ伝えます」と 答え、即答しない。	
② 苦情内容の 把握・分析 ↓	3.投書による申し出	①月に2回(1日・15日)に投書箱を確認 ②その他の封書は相談員が開封する。	
	4.相談員受付	①相手の言い分のみを聞き入れる ②苦情の内容及び要望についての把握 「話を聞いてほしいのか・答えてほしいのか ・改善してほしいのか・賠償してほしいのか ・その他」 ③今回の苦情の内容 上記について「〇〇〇でよろしいですか」と確認 ④即答せず「確認のうえご報告します」と伝える。	
③ 記 録 ↓	【記 録】 1.報告書の記入	①申出者の申出通りの事実を記録する。	苦情報告書使用
	④ 苦情処理 ↓	【苦情処理】 1.委員会招集	苦情報告書使用
⑤ 報 告 ↓	【報 告】 1.申出人への報告	①話し合い日時調整 ②申出人の苦情内容を確認し、委員会での結果を 報告する。 ③話し合いでの解決に努める為、その場で解決し 難い場合は、施設長及び、内容に関わる直接の 上司を交えて話し合いを行う。	苦情報告書使用
	⑥ 解 決 ↓	【解 決】	
⑦ 職員伝達	【伝 達】	①職員に伝達「苦情の経緯～再発防止策」 ②伝達方法：運営会議・朝礼・業務会議 ・業務日誌等	