

# 苦情処理委員会

～指針～



医療法人上善会

介護老人保健施設 聖紫花の杜  
入所

# 入所 苦情処理指針

## (1) 苦情に関する基本的な考え方

### 苦情の定義

聖紫花の杜では、当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。

## (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。

## (3) 責任者および委員の構成（年度ごとに選出・任命）

1. 苦情解決の責任主体を**施設長**とし、以下の多職種をもって「苦情処理委員会」を構成する。各専門職の視点を集約することで、円滑かつ多角的な苦情処理体制を築く。

苦情処理責任者： 施設長（不在時事務長）

苦情処理構成員： 事務長、看護職員、介護職員、および事務職員等

## (4) 選出委員の役割

### 1. 委員長

- ①実務の統括と開催調整：運営基準委に基づく必須事項（定期的な会議の開催および職員研修の実施計画）を策定し、開催日時決定および構成員への周知を確実に行う。
- ②活動の活性化と他職連携の推進：現場の声を積極的に吸い上げ、他職（セラピスト・看護・介護・事務職）が対等に意見交換できる環境を整えることで苦情処理活動の活性化と形骸化防止に努める。

### 2. 書記

- ①議事録の正確な作成：会議内容（報告事例、原因分析、具体的な改善策、決定事項）を正確に記録し、誰が見てもわかりやすい議事録を作成する。
- ②全職員への周知徹底：作成した議事録は速やかに掲示や回覧等により全職員へ周知する。

- ③記録の管理と押印確認：委員会に不参加の職員に対しても議事録を確認し、内容を理解した上で押印（または署名）するよう周知・徹底し、記録の保管管理を確実に行う。

### 3. 進行

- ①活動状況の把握と議題（アジェンダ）の策定：委員会の活動状況や現場から苦情報告状況を常に把握し、検討すべき優先順位に基づいた会議の議題を作成する。
- ②円滑かつ有意義な議事進行：限られた時間内で効率よく有意義な会議とするために、積極的な発言を促すとともに、論点の整理および時間管理を行い、円滑な進行に努める。
- ③決定事項の実行支援：会議で決まった改善策のうち、予算や設備、他部署との調整が必要な事項について事務的な側面から実行を支援する。

## （5）苦情処理体制

- ・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。
- ・新規採用時に新人職員研修の実施。

### 【指針の設置改正履歴】

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	苦情受付書の一部様式変更
令和6年	7月	入所苦情受付BOX設置場所変更 （2F 3Fステーション前から面会スペースに変更）
令和6年	9月	「クレーム対応心得ー基礎編～なぜクレームがおこるのか～」 勉強会開催 QRコードにて実施。
令和6年	11月	苦情受付BOX内の意見書スキャン方法を統一
令和7年	4月	新年度委員会構成員決定
令和7年	6月	「患者サポート・接遇委員会」講師：當眞 諒氏
令和8年	4月	各サービス（通所・入所）ごとに委員会を設置し運営する体制に変更。これに伴い本指針を改正。

## 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 8 年 月 日 ( )				00:00	受付
報告者	加藤 和美		受付方法	<input type="checkbox"/> 電話対応 <input checked="" type="checkbox"/> 投書 <input type="checkbox"/> 対面での会話 <input type="checkbox"/> 他 ( )				
受付内容種類			<input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 相談 <input checked="" type="checkbox"/> お礼 <small>※相談・お礼は要因の記載不要</small>					
申出人	フリガナ				住所	不明		
	氏名	匿名						
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 男                      ・ <input type="checkbox"/> 女								
連絡先:								
相談分類		① <input type="checkbox"/> ケアの内容に関わる事項 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ <input type="checkbox"/> その他 ( )						
内容								
要因								
回答								



# 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	

介護老人保健施設 聖 紫 花 の 社