

**社会福祉法人 北野健寿会
特別養護老人ホーム 西陣憩いの郷
苦情解決に関する指針**

第1章 総則

(目的)

第1条 この指針は、社会福祉法人北野健寿会（以下「法人」という。）が運営する特別養護老人ホーム西陣憩いの郷（以下「施設」という。）が提供する福祉サービス（以下、「サービス」という。）について、社会福祉法第82条及び介護保険法その他関連法令に従い、サービス利用者及び家族（以下、「利用者」という。）からの苦情に適正に対応し、サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利利益を擁護するとともに、利用者がサービスを適切に利用できるように支援することを目的とする。

また、苦情の解決にあたっては、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保しつつ適切な解決を図り、施設が実施するサービスの質の向上及び運営の信頼性を高めるように努める。

(定義)

第2条 この指針において「苦情」とは、施設が提供するサービスを受けることに伴って生じる利用者の異議、不服、不満、その他利用者からの申立等を言う。

(基本方針)

第3条 法人及び施設は、苦情が利用者個人の人権尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、迅速・適正に対応する。

(苦情の申立て)

第4条 苦情の申立てができる者は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 施設が提供するサービスを受ける利用者
- (2) 前号の代理人

(秘密保持)

第5条 苦情処理に係る職にある者は、その職務上知りえた秘密を在職中はもちろんのこと、退職後においても他に漏らしてはならない。

2 苦情処理対応の過程において、行政その他の関係機関・団体への情報提供が必要な場合は、あらかじめ苦情申立人の了承を得るものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情担当受付者及び苦情解決委員・苦情解決責任者)

第6条 施設は、苦情を適切に解決するために、次の者を置く。

(1) 苦情解決責任者

施設長を苦情解決責任者とし、苦情解決責任者の職務は次のとおり。

- ① 苦情対応の進捗状況の確認及び指導、指示、助言
- ② 苦情対応の総括
- ③ 必要に応じ、苦情対策委員会の臨時開催
- ④ 必要に応じ、第三者委員への相談・報告
- ⑤ 必要に応じ、理事会への苦情解決結果の報告

(2) 苦情受付担当者

苦情受付担当者は生活相談員とし、苦情受付担当者の職務は次のとおり。

- ① 利用者等からの苦情の受付
- ② 苦情内容、申立人の意向等の確認・記録等の初期対応
- ③ 受け付けた苦情内容等の苦情解決委員、苦情解決責任者への報告

(3) 苦情解決委員

苦情解決委員は、事務長、介護長、介護(総・副)主任、看護(総・副)主任、総務(総・副)主任、生活相談員、ケアマネジャーとし、苦情解決委員の職務は次のとおり。

- ① 苦情受付担当者から報告を受け、内容や事実関係の確認
- ② 苦情解決に向けての方策の決定、処理
- ③ 苦情解決責任者への報告

(苦情対策委員会)

第7条 苦情解決に当たって、組織的に対応するため、以下のとおり苦情対策委員会を設置する。

- ① 委員長は苦情解決責任者（施設長）とする
- ② 委員会は苦情解決責任者及び苦情解決委員で構成する
- ③ 委員会は定例委員会（3箇月毎に1回）と臨時委員会とし、委員長が招集する

(第三者委員)

第8条 苦情解決に対して、社会性及び客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した対応を推進するために、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は2名以内とし、理事長が選任のうえ委嘱する。選任にあたっては福祉、人権、法律等に関して優れた見識を有し、公平性、中立性を確保できる者とする。
- 3 第三者委員は、苦情解決にあたり職務上知り得た機密を漏らしてはならない。また、その職務を退いた後も同様とする。
- 4 第三者委員の職務は次のとおり。
 - ① 利用者からの苦情を直接受け、内容の聴取
 - ② 苦情解決委員、苦情解決責任者からの相談の受付
 - ③ 苦情申立人、苦情解決委員又は苦情解決責任者、法人及び施設への助言
 - ④ 苦情申立人と苦情解決委員あるいは苦情解決責任者との話し合いへの立会い及び助言
 - ⑤ 苦情解決に係る改善状況等の報告の聴取
 - ⑥ 再発防止のための事業運営に係る助言等
- 5 第三者委員の任期は4年とし、任期中の欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。なお、再任は妨げない。
- 6 第三者委員の解任について、理事長は次のいずれかに該当する場合は委員を解任することができる。
 - ① 疾病等により職務の遂行に耐えられないと認められたとき
 - ② 職務上の義務違反、その他委員としてふさわしくない行為があると認められたとき
- 7 第三者委員に対する報酬は、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は別途実費弁償することとする。

第3章 苦情解決の手順

(利用者等への周知)

第9条 利用者に対し施設の苦情受付担当者の職名、苦情解決責任者及び第三者委員の連絡先等を施設内に掲示するほか、重要事項説明書、広報（ホームページ等）にて周知するとともに、施設に意見箱を設置する。

(苦情の受付)

第10条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を文書又は口頭により隨時受け付ける。なお、第三者委員も直接受付けることができる。

- 2 苦情受付担当者は受付に際し、以下について苦情申立人に確認し記録する。
 - ① 苦情内容
 - ② 苦情申立人の意向及び希望

(苦情受付の報告・確認)

第11条 苦情受付担当者は、受けた苦情は全て苦情解決委員、苦情解決責任者に報告す

る。

2 投書等、匿名の苦情についても前号同様とする。

(苦情解決に向けての対応と解決策の提示)

第12条 受付けた苦情については、苦情解決委員、苦情解決責任者で組織的に検討し、解決策をとりまとめるものとする。また、必要に応じ、顧問弁護士や第三者委員の助言を受けるものとする。

- 2 苦情解決委員又は苦情解決責任者は前号でとりまとめた解決策を、苦情申立人に提示し、必要に応じて謝罪するものとする。
- 3 苦情申出人、苦情解決委員又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができるものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第13条 苦情解決の記録及び報告を積み重ねることにより、サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために次の事項を実施する。

- ① 苦情受付担当者は、受付から解決・改善に至るまでその経過と結果を記録する。
- ② 記録は蓄積し、各種マニュアル等の改善に活用する。
- ③ 苦情解決責任者は、必要に応じ苦情解決結果を理事会に報告する。
- ④ 苦情解決の記録は、保存期間を完結後2年間とする。

(苦情解決結果の公表)

第14条 個人情報に関するものを除き、申立てのあった苦情内容及びその処理結果について事業報告書やホームページ等に掲載するなどして公表する。

附則

この指針は、令和7年12月1日から施行する。