

# 苦情対応に関する指針

社会福祉法人 芙蓉福祉会  
水都ホーム福町

介護老人福祉施設  
短期入所生活介護  
介護予防短期入所生活介護

# 苦情対策に関する指針

## 1. 目的

社会福祉法第 82 条及び「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（厚生労働省通知：平成 12 年 6 月 7 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号）に基づき、この要綱を定め、苦情に対して適切に対応することにより、福祉サービス入所者の満足度を高めるとともに、本法人の信頼や適性性の確保を図ることを目的とする。

## 2. 苦情解決の体制

### ① 苦情解決責任者の設置

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長 善塔 雅也 を苦情解決責任者とする。

### ② 苦情受付担当者の設置

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者とする。

主任生活相談員 西谷 大樹

### 業務内容

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### ③ 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、西淀川区民生委員協議会名誉会長 矢野 初憲 氏に任命。

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

### 3. 苦情解決の手順

#### (1) 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、入所者等からの苦情を窓口、電話等により随時受けつける。
- ② 苦情受付担当者は、入所者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

#### ア) 苦情の内容

#### イ) 苦情申出人の希望など

- ③ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情について苦情受付責任者に速やかに報告するとともに、必要な場合は第三者委員や大阪市の介護保険課にも報告を行う。

#### (2) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 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とともに、苦情申出人に、必要に応じて、第三者委員や大阪市の介護保険課等の外部の窓口に相談できることを説明する。
- ② 話し合いによる解決が困難な場合は、入所契約書に従って、必要な処理を行うこととする。

#### 4. 苦情解決の記録、報告

- ① 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に記録する。
- ② 苦情受付担当者は、必要に応じて、上記①の記録を大阪市介護保険課に提出する。
- ③ 苦情解決責任者は、必要に応じて上記①の記録を第三者委員へ提出する。苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

#### 5. 解決結果の報告

- ① 解決結果については、施設内の会議にて共有し、当法人として改善が必要な項目について再発を防ぐよう努めることとする。
- ② サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、必要に応じて、ホームページに公表する。

令和7年1月