

利用者相談・苦情対応手順

(株)四国中央興産 在宅事業部

＜高齢介護部＞

サービス付高齢者住宅かがやき

居宅介護支援事業所「きずな」

デイサービス きずな

ヘルパー事業所 きずな

デイサービスかがやき

1. 目的

株式会社四国中央興産の在宅事業部が提供するサービスについて利用者からの相談・要望・苦情・意見等(以下「苦情」という)に適切に対応し、利用者の権利を擁護すると共に在宅事業部のサービス向上に役立てることを目的とする。

2. 実施対象

＜対象とする苦情の範囲＞

- ① 当在宅事業部が提供するサービスの内容に関する事項
- ② 当事業部が提供するサービスに係わる利用契約の締結、履行、解除に関する事項

＜苦情申出人の範囲＞

- ① 当在宅事業部が提供するサービス利用者、その家族、又は代理人
- ② 在宅事業部に係わるボランティアや関係者

3. 実施体制

苦情に対応し改善する為、苦情受付担当者、苦情対応責任者、苦情解決責任者、第三者委員を設置する。第三者委員による活動を「苦情対策改善委員会」とする。

(1) 苦情受付担当者(各事業所の重要事項説明書に明記)

各部署に苦情受付担当者を配置する。

(2) 苦情対応責任者・苦情解決責任者

- ① 各部署及び各事業所では、管理者を苦情対応責任者とする。
- ② 在宅事業部全体の苦情解決責任者は、在宅事業部長(施設長)が行う。

(3) 第三者委員

- ① 在宅事業部長は、在宅事業の利用者相談を担当する第三者委員2名を委嘱する。
- ② 第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮しながら、苦情解決を円滑・円満に図ることが出来る者を選任しなければならない。
- ③ 第三者委員の任期は2年とする。但し再任は妨げない。
- ④ 第三者委員に欠員が生じた場合、後任者の任期は前任者の残任期間とする。
- ⑤ 第三者委員は無報酬とする。

4. 役割

「実施体制」で設置、任命した苦情受付担当者、苦情対応責任者、苦情解決責任者、第三者委員の役割等は次の通りです。

(1) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情受付と受け付けた苦情内容の記録(苦情申出書)と確認
- ② 受け付けた苦情内容を苦情対応責任者に報告
- ③ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果を記録

(2) 苦情対応責任者

- ① 受付けた苦情内容を苦情解決責任者に報告
- ② 苦情申出人に苦情受付の通知と内容の再確認、
- ③ 苦情内容の再確認と現状の把握、原因・解決方策の検討

(3) 苦情解決責任者

- ① 受付けた苦情内容を苦情対策委員会に報告
- ② 苦情内容の再確認と現状の把握、原因・解決方策の検討
- ③ 苦情原因及び解決結果等が確認出来れば、苦情対策改善委員会に報告
- ④ 市担当課、運営適正化委員会、国保連合会が行う調査への対応

(4) 第三者委員

- ① 苦情受付担当者が受付けた苦情内容を確認
- ② 事実関係を把握する為の調査
- ③ 苦情申出人、苦情解決責任者に対して助言、話し合い時の立会
- ④ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等を確認

※ 株式会社四国中央興産在宅事業部 第三者委員

井川社会保険労務士事務所 所 長 井 川 純

有限会社 会計スタッフ 取 締 役 西 原 史 記

(4) 職 員

- ① 「実施対象」で示された範囲の苦情を苦情申出人から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。
- ② 職員が直接苦情を受け、解決した事例については、所定の「苦情対応メモ」に記載し、該当事業所の管理者に報告する。報告を受けた管理者は事業所の職員に報告し再発防止に努める。

5. 業務内容

(1) 苦情の申出および受付

- ① 苦情受付担当者は、随時、苦情申出人からの苦情を受付ける。
(苦情を申し出る場合、口頭または文書により行う。)
- ② 苦情は、苦情受付担当者だけではなく、担当職員や施設の職員に対しても申し出る事が出来る。
- ③ 苦情が匿名により行われた場合は、苦情対策改善委員会に報告し、対策改善委員会として必要な対応を行います。

(2) 申出内容の報告・確認

苦情受付担当者が「苦情内容」「申出人の希望」等を記録し、苦情申出人に内容を確認した上で、苦情対応責任者に報告する。

(3) 利用者等への周知

苦情受付担当者より報告を受けた苦情対応責任者は、利用者、家族等に、苦情対応担当者の連絡先を示し、苦情解決の仕組み、苦情解決機関の存在を説明し周知する。

(4) 正確な状況把握

苦情対策改善委員会では、必要に応じ苦情申出人や苦情解決責任者等に状況を確認し事実関係を把握する為の調査を行い、申出の内容を正確に把握する。

(5) 解決に向けての話し合い

- ① 苦情対応責任者と苦情解決責任者は、苦情内容を解決するために話し合いが必要な場合には迅速に行う。その場合必要に応じて、第三者委員の助言、立会を求める事が出来る。
- ② 第三者委員は、話し合いへの立会を求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整および助言を行う。但し、この話し合いの内容・経過については苦情対策改善委員会に必ず報告すること。
- ③ 苦情対策改善委員会は、苦情解決責任者と話し合い、原因、解決方法など改善に向けての検討及び助言を行う。又、苦情申出人から助言を求められた場合にも、必要な助言を行う。

(6) 苦情解決結果の報告と記録

- ① 苦情対応責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び苦情解決責任者・苦情対策委員会に対して、改善結果報告書を2週間以内に報告する。
- ② 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・対応策(改善)までの経緯と結果の記録を書面に残す。

(7) 苦情解決結果の公表

在宅事業部門では、苦情解決結果について、個人情報に関するものを除き、掲示板や広報誌にて公表する。

6. 附 則

この手順書は平成23年12月1日より実施する。

この手順書は平成26年1月4日一部変更し同日より実施する。

この手順書は平成26年4月1日利用者相談・苦情対応手順に変更し同日より実施する。

- ” 平成30年11月1日第三者委員変更し、同日より実施する。
- ” 令和 3年 9月1日第三者委員変更し、同日より実施する。