

# 苦情対応マニュアル

社会福祉法人北海道伊達博光会  
 特別養護老人ホーム喜楽園  
 デイサービスセンター喜楽園  
 喜楽園短期入所生活介護事業所

## 目的

1. (1) 本法人の福祉サービスを利用する方の満足感を高める。  
 (2) 利用者個人の権利を擁護する。
2. (1) 社会性や客観性を確保する。  
 (2) 円滑・円満な解決の促進。  
 (3) 信頼や適正性を確保する。

## 苦情の対象

1. 本法人が提供するサービスにおける不利益。
2. 本法人役職員の不適切な態様に対する不満。
3. 本法人が果たすべき社会的責務の不履行等。

## 苦情処理の基本

1. 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、適切かつ誠意ある対応をする。
2. 相談・意見・要望等の申し立てであっても、内容が苦情と認められる場合、若しくは、周知・是正が必要と認められる場合は、苦情等受付・対応報告書を用い適切に対応する。
3. 個人情報に関することやプライバシーに配慮し、知りえた情報については他に漏らさない。

## 苦情解決体制(全体)

1. 北海道伊達博光会苦情解決委員会の設置・・・本法人役職員以外の第三者で構成。
2. 北海道伊達博光会苦情・相談委員会の設置・・・本法人の苦情・事故に関する対応。

## 苦情対応の体制について(各部署)

1. 苦情受付者・・・全ての職員
2. 苦情受付担当者・・・業務課長、生活相談員
3. 苦情解決責任者・・・特養・デイの施設長・管理者

## 苦情解決

1. **利用者等への周知**  
 施設内にポスターを掲示し、相談窓口や苦情解決の仕組みについて周知する。
2. **苦情対応の手順について**  
 苦情対応フロー図 参照
3. **予防処置**  
 他部署においても同様の苦情が予想される場合があるため、個人情報を除き情報を共有化し、予防に努める。
4. **苦情解決に向けての話し合い**
  - (1) 苦情解決責任者を中心に解決に向けて具体的な方法と再発防止方法等を検討する。
  - (2) 申出人は苦情解決委員会の立ち会いを求めることができる。
5. **苦情解決責任者が解決困難な苦情について**  
 苦情解決委員会・理事会と連携し必要な対策を講ずる。

## 解決結果の公表

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、プライバシーに配慮した上、本法人ホームページ及び広報誌等で公表する。  
 ※公表には苦情申出者の意思を確認の上で行うこととしている。

## 外部苦情解決機関への紹介

必要に応じ、また利用者の求めに応じ、外部苦情受付機関を紹介する。

1. 市町村担当窓口
2. 北海道福祉サービス運営適正委員会      北海道社会福祉協議会
3. 北海道国民健康保険団体連合会      総務部介護保険課苦情処理係