

# 苦情処理体制について

- (1) 苦情処理体制について
- (2) 苦情相談窓口の周知について



## (1) 苦情処理体制について

### ○ 老人福祉法関係（有料老人ホーム）

青森県有料老人ホーム設置運営指導指針（最終改正：平成30年7月1日施行）

#### 12 契約内容等

##### (7) 苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において**苦情解決体制を整備する**とともに、  
外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

 **設置者に苦情解決体制を整備するよう定めている**

# (1) 苦情処理体制について

## ○ 老人福祉法関係（有料老人ホーム）

### 老人福祉法（S38.7.11法律第133号）

(届出等)

第29条（第1項～第3項 略）

4 有料老人ホームの設置者は、当該有料老人ホームの事業について、厚生労働省令で定めるところにより、帳簿を作成し、これを保存しなければならない。

(第5項以降 略)

### 老人福祉法施行規則（S38.7.11厚生省令第28号）

(帳簿の記載事項等)

第20条の6 有料老人ホームの設置者は、法第29条第4項の規定により、次に掲げる事項を記載した帳簿を作成しなければならない。

一～三 (略)

四 入居者に供与した日常生活上の便宜に係る入居者及びその家族からの苦情の内容

五・六 (略)

2 前項の帳簿の保存期間は、その作成の日から2年間とする。

3 第1項各号に定める事項が、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法をいう。）により記録され、当該記録が必要に応じ電子計算機その他の危機を用いて直ちに表示されることができるようにして保存されるときは、当該記録の保存をもって前項に規定する帳簿の保存に代えることができる。

# (1) 苦情処理体制について

## 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 (H12.6.7障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する**社会福祉事業を営業者**とする。

また、**上記以外の福祉サービスを提供する者等**についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、**社会福祉事業の経営者の重要な責務**である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、**福祉サービスの質の向上に寄与する**ものであり、**こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営業者の社会的信頼性の向上にもつながる**。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、**円滑・円満な解決の促進**や事業者の**信頼や適正性の確保**を図ることが重要である。

### 2 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

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

#### (2) 苦情受付担当者

- 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、**職員の中から苦情受付担当者を任命する**。

# (1)苦情処理体制について

## 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 (H12.6.7障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - 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、第三者委員を設置する。
  - 設置形態
    - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
    - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。
  - 第三者委員の要件
    - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
    - イ 世間からの信頼性を有する者であること。
- (例示)
  - 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など
- 人数
  - 第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

# (1)苦情処理体制について

## 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 (H12.6.7障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

- 選任方法  
第三者委員は、経営者の責任において選任する。  
(例示)
  - ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
  - イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。
- 職務
  - 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
- 報酬  
第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。  
5 なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

# (1)苦情処理体制について

## 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 (H12.6.7障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

#### (2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者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 苦情申出人の希望等

##### ウ 第三者委員への報告の要否

##### エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、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。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

# (1)苦情処理体制について

## 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 (H12.6.7障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

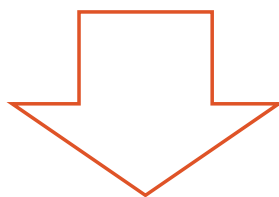
- (4) 苦情解決に向けての話し合い
- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。 その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
  - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
    - ア 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
    - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。
- (5) 苦情解決の記録、報告
- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。 これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- ア 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をする。
  - イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。
- (6) 解決結果の公表
- 利用者によるサービスの選択や事業者による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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。



## (2) 苦情相談窓口の周知について

### 事業主体や施設内の苦情受付窓口

[ 名称、担当者（職氏名）、電話番号、受付日時等について ]



**入居者又はその家族に分かりやすく  
工夫して周知を図ること**

- 入居契約に関する重要な事項を説明するための文書に記載
- 苦情処理の仕組みについて専用のパンフレットを作成
- 食堂や廊下等、施設内の見えやすい場所に掲示

等

## (2) 苦情相談窓口の周知について

### ○ 関係団体

#### <公益財団法人全国有料老人ホーム協会>

- 名 称：「有料老人ホーム相談室」
- 電 話：03-3548-1077
- 受 付：10～17時（土日祝日、年末年始を除く）
- F A X：03-3548-1078



## (2) 苦情相談窓口の周知について

### ○ 関係団体

#### <一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会>

- 名 称：「サービス付き高齢者向け住宅  
ご入居中の皆さま専用相談窓口」
- 電 話：03-6433-2200
- 受 付：9～17時（月～金（祝日を除く））
- メール：info@kosenchin.jp

サ住協が中立的な立場で問題を解決します。

サービス付き  
高齢者向け住宅に  
ご入居中の皆さまへ  
**専用相談窓口**  
にお電話ください

先日入居したんだけど、  
入居期間中のサ付き住宅の  
費用の支払いを求められたの。  
どうしてかしら？

住居医や  
ヘルパーさんと  
気が合わない。  
変更できないの？



契約した  
内容と実際が  
違うんだけど。

■ サービス付き高齢者向け住宅  
(サ付き住宅)とは

高齢者専居、夫婦自居が安心して居住できる質実兼備の住まいで  
す。平成23年10月、「高齢者住まい法」の改正により新しい  
制度のもと、整備が開始されました。

■ サービス付き高齢者向け住宅協会  
(サ住協)とは

サ付き住宅利用者の権利を守るために、サ付き住宅専業及び  
付随サービスの品質を高め、高齢者のよりよい生活に寄与する  
ことを目的に活動を行っています。

**サービス付き高齢者向け住宅 ご入居中の皆さま専用相談窓口 無料**

サ住協では、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いをしてあります。  
何かお困りの点がございましたら、お気軽に電話またはメールでご相談ください。

**☎ 03-6433-2200** ✉ info@kosenchin.jp

●受付日：月～金曜（祝日を除く） ●受付時間：午前9時～午後5時

【事務局】〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号 品川シーサイドイーストタワー3階

当窓口では、サービス付き高齢者向け住宅の斡旋や紹介はいたしません。

●お問い合わせ先情報は、サービス付き高齢者向け住宅協会にて管理させていただきます。第三者に開示・漏洩することはありません。●ご利用者さまが  
反社会的勢力であることが明らかになった場合や、何らかの違法行為があった場合、また法令や社会的公正性に反する行為等に關連する  
事案の場合などにおいては、当協会は苦情等にはお応じませんので、ご了承ください。

 一般財団法人 サービス付き高齢者向け住宅協会

## (2) 苦情相談窓口の周知について

### ○ 関係団体

#### <社会福祉法人 青森県社会福祉協議会>

- 名 称 : 「青森県運営適正化委員会」
- 電 話 : 017-731-3039
- 受 付 : 8:30~17:00 (月~金)
- F A X : 017-731-3098
- メール : [uneitekiseika@aosyakyo.or.jp](mailto:uneitekiseika@aosyakyo.or.jp)