

苦情解決に関する基本指針

有限会社 岩出

なないろデイサービス

有限会社 岩出（以下、「当法人」といいます。）およびなないろデイサービス（以下、「当事業所」といいます。）は、提供する福祉サービスについて、利用者様およびご家族様からの苦情、ご意見、ご要望に対して適切かつ円滑な解決を図るため、社会福祉法第 82 条の規定および厚生労働省が定める指針に基づき、以下のとおり「苦情相談解決に関する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 利用者個人の権利擁護と主体的な利用支援

提供する介護サービスに対する利用者様の満足感を高め、個人の尊厳と権利を擁護します。利用者様が安心して、かつ主体的に福祉サービスを適切に利用できるよう、誠心誠意支援いたします。

2. 苦情の「非密室化」と客観性の確保

いただいた苦情やご相談を事業所内で密室化させず、社会性や客観性を確保した一定のルールに沿って解決を進めます。苦情解決の客観性と実効性を確保するため、外部の中立・公正な「第三者委員」を常時設置し、客観的な視点からの助言や、話し合いへの立ち会いを行える体制を整備します。

3. 迅速かつ誠実な対応と体制の構築

苦情やご要望の申し出があった場合は、苦情受付担当者が随時、誠実に受け付けます。先入観や言い訳を排除して丁寧にお話を傾聴し、速やかに事実確認と原因の調査・分析を行います。また、対応にあたっては、解決に向けた方針や回答期限を明確に説明します。

4. 継続的なサービス改善と質の向上への反映

寄せられた苦情やご意見は、サービス提供体制を振り返り、より良い介護を実践するための貴重な改善機会として真摯に受け止めます。原因や経過を組織内で確実に記録・共有・分析し、再発防止策を講じることで、継続的なサービスの質の向上と運営の適正化を推進します。

5. プライバシー保護と不利益取り扱いの禁止

苦情解決のプロセスにおいて、利用者様およびご家族様の個人情報やプライバシーは、関係法令に基づき厳重に保護します。また、苦情やご相談を申し立てられたことを理由として、利用者様に対してサービス提供等における不利益な取り扱いを行うことは一切ありません。

事業所における苦情解決体制

当事業所では、以下の体制により、利用者様からの苦情・ご要望に対応しております。

区分	役割と構成メンバー
苦情解決責任者	施設長および管理者 苦情解決の責任主体として、原因調査、分析、解決策の決定、および申出人への改善事項の報告・周知を行います。
苦情受付担当者	管理者 兼 生活相談員（または指定された職員） 利用者様からの相談・苦情を随時受け付け、内容を記録するとともに、責任者および第三者委員に報告します。
第三者委員	外部有識者（民生委員・児童委員、社会福祉士等） 中立・公正な立場から、苦情申出人への助言、事業者への助言、および話し合いへの立ち会いを行います。

附則

本指針は、令和４年７月１日より施行する。

令和８年４月１日 一部改訂
